

## Процедура №4.6 (версия 1)

### *Рассмотрение жалоб, разрешение споров и обеспечение справедливой компенсации*

#### **Общие положения:**

- Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями критериев 1.6 (индикатор 1.6.1), 4.6 (индикатор 4.6.1) национального стандарта лесопользования FE
- Процедура вводится в действие, начиная с «01» августа 2022 г.
- Все документы, имеющие отношение к настоящей процедуре, хранятся на предприятии не менее 5 лет.

#### **1. Цели:**

1.1 Внесудебное рассмотрение и разрешение споров по вопросам права владения и пользования лесными участками.

1.2 Внесудебное рассмотрение жалоб и обеспечение справедливой компенсации местным сообществам и частным лицам в связи с негативными последствиями, если таковые произошли в результате хозяйственной деятельности организации

#### **2. Условия применения:**

2.1 Поступление письменных жалоб и претензий по вопросам права владения лесными участками и/или пользования лесными ресурсами на лесных участках.

2.2 Поступление письменных жалоб и претензий о нанесении прямого или косвенного ущерба имуществу частных лиц, лесным участкам или ресурсам, имеющих экономическую, социальную или культурную значимость для местных сообществ.

2.3 В контексте настоящей процедуры должны рассматриваться любые претензии и жалобы, связанные с нарушением законных или традиционных прав и интересов, фактами нанесения ущерба имуществу или ресурсам, а также имеющие отношение к следующим видам использования лесов согласно Ст. 25 Лесного кодекса РФ:

- а. заготовка древесины для собственных нужд;
- б. заготовка живицы;
- в. заготовка и сбор недревесных лесных ресурсов;
- г. заготовка пищевых лесных ресурсов и сбор лекарственных растений;
- д. осуществление видов деятельности в сфере охотничьего хозяйства; (п. 5 в ред. Федерального закона от 24.07.2009 N 209-ФЗ);
- е. ведение сельского хозяйства;
- ж. осуществление научно-исследовательской деятельности, образовательной деятельности;
- з. осуществление рекреационной деятельности;
- и. осуществление религиозной деятельности.

#### **3. Термины и определения**

**Затронутая сторона** - любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления.

Примеры затронутых сторон: местные сообщества; коренные народы; работники; население, проживающее в лесных районах; соседние лесопользователи; владельцы и пользователи земель в низовьях рек; местные перерабатывающие предприятия; местные коммерческие организации; владельцы прав собственности и пользования ресурсами, включая

землевладельцев; организации, имеющие разрешение или действующие от имени затронутых сторон, например, социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы и т.п.

**Заинтересованная сторона** - любое лицо, группа лиц или организация, проявившие интерес или о которых стало известно, как имеющих интерес к деятельности, ведущейся в пределах единицы управления (полное определение представлено в национальном стандарте FE).

**Прямой ущерб** – ущерб от производственной деятельности компании, нанесённый имуществу и ресурсам, например:

- повреждение сельскохозяйственных угодий, пастбищ, дачных участков, пасек, хозяйственных построек, огородов, заборов техникой;
- повреждение проездов до мест ведения хозяйственной деятельности;
- повреждение или разрушение объектов охотничьей инфраструктуры;
- повреждение средств транспорта граждан в результате ДТП по вине водителей предприятия или подрядчиков, ведущих хоз. деятельность на территории лесных участков предприятия по его заданиям;
- нарушение гидрологического режима мест ведения хозяйственной деятельности (подтопление, эрозия);
- гибель домашних, сельскохозяйственных или охотничьих животных от транспортных средств предприятия или подрядчиков, ведущих хоз. деятельность на территории лесных участков предприятия по его заданиям.

**Косвенный ущерб** – ущерб, определяемый упущенной выгодой от использования охотничье-промысловых животных вследствие их откочёвки, снижения численности и / или продуктивности из-за влияния производственной деятельности предприятия.

**Претензия / жалоба** - письменное требование (документ) в свободной форме, обращённое к руководству или менеджерам предприятия, связанное с нарушением законных или традиционных прав и интересов или с фактами нанесения ущерба имуществу или ресурсам.

#### **4. Последовательность выполнения:**

После получения письменной претензии и/или жалобы предприятием осуществляются следующие действия:

- регистрация и учёт претензий и жалоб;
- внутреннее расследование и оценка обоснованности претензий и жалоб;
- принятие решения по удовлетворению претензии и/или жалобы и обеспечению справедливой компенсации и его доведение до затронутой стороны;
- выполнение решения.

##### **4.1 Регистрация и учёт претензий и жалоб**

4.1.1 поступившие в письменном виде претензии и жалобы регистрируются в журнале регистрации претензий и жалоб в день их поступления (Приложение 1).

4.1.2 каждому обращению присваивается порядковый номер и кратко излагается суть обращения;

##### **4.2 Расследование и оценка обоснованности претензий и жалоб**

4.2.1 в течении 10 дней после регистрации претензии руководство предприятия создаёт комиссию, в которую входят менеджеры и специалисты, имеющие соответствующие компетенции в решении вопросов претензии или жалобы, а также менеджер ответственный за сертификацию. В отдельных случаях к работе комиссии может быть привлечён внешний эксперт, мнению которого может доверять затронутая сторона.

4.2.2 комиссия в течение 20 дней проводит расследование и оценку обоснованности претензии и/или жалобы, определяет размер причинённого ущерба и порядок его возмещения и письменно доводит до руководства:

а) предложение с вариантами решений и сроками по удовлетворению претензии и/или жалобы и обеспечению справедливой компенсации, если претензия и/или жалоба признаётся обоснованной;

б) обоснованный отказ от удовлетворения претензии и/или жалобы, если по итогам проведённого расследования претензия и/или жалоба признаётся не обоснованной.

4.2.3 определение размера причинённого ущерба и порядка его возмещения проводится в соответствии с п 4.5 ниже.

#### **4.3 Принятие решения и доведение до затронутой стороны**

4.3.1 в течении 10 дней руководство принимает решение и доводит его до заявителя (затронутой стороны) с описанием предложения по удовлетворению претензии и/или жалобы и обеспечению справедливой компенсации, сроком выполнения предложения или с обоснованием причин отказа в удовлетворении.

#### **4.4 Выполнение решения**

4.4.1 если в течении 10 дней от момента доведения решения до затронутой стороны не поступает письменное или устное несогласие с предложенным способом удовлетворения претензии и/или жалобы, данное решение считается согласованным с затронутой стороной и подлежит выполнению в указанные в предложении сроки.

4.4.2 если сторонам не удаётся прийти к компромиссному решению, то дело рассматривается в судебном порядке.

#### **4.5 Определение размера причинённого ущерба и порядка его возмещения**

4.5.1 в целях определения вида, размера и порядка компенсации, проводится материальная оценка ущерба. Для ее проведения могут быть привлечены внешние эксперты и/или организации, специализирующиеся на проведении таких оценок.

4.5.2 результаты оценки документируются в письменном виде.

4.5.3 вид и размер компенсации согласовывается с затронутой стороной в сроки, указанные в п. 4.3.1 (см. выше). Компенсация может носить как материальный характер, так и нематериальный характер (устранение причин, повлёкших ущерб).

#### **4.6 Действия предприятия при возникновении особо острых споров**

ООО «Лесные дали» приостанавливает хозяйственную деятельность на тех частях управляемого участка или участков, в отношении которых имеются:

- особо острые споры;
- особо длительные споры, или
- споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.

**Директива: применяется во всех случаях, когда имеются подобные споры в отношении:**

- законных или обычных прав владения и/или пользования территориями и ресурсами, включая законные или обычные права местных сообществ;
- негативные воздействия хозяйственной деятельности на местные сообщества.

#### **4.7 Ответственность**

4.7.1 Ответственный за соблюдение процедуры: менеджер по сертификации Е. Данилова

/\_\_\_\_\_ подпись ответственного

4.7.2 Контроль за соблюдением данной процедуры возложен на руководителя предприятия.

Проверка осуществляется путем контроля ведения журнала регистрации обращений, выборочной проверки рассмотренных обращений, проведением производственных совещаний и заседаний комиссии по рассмотрению претензий и жалоб.

Периодичность проверки не устанавливается.

#### **4.8 Порядок пересмотра процедуры**

Процедура может пересматриваться:

- по предоставлению обоснованного предложения от ответственного за внедрение лица;
- при поступлении предложений от затронутых и/или заинтересованных сторон.

#### **4.9 Контактная информация**

4.9.1 Заявления и обращения заинтересованных сторон принимаются на электронную почту или в офисе предприятия.

Почтовый адрес:

215119, Смоленская область, г. Вязьма, ул. Строителей, д. 15, строение 2, офис 1.

Телефон: +7 915 655 32 09 (Евгений Николаевич)

Электронная почта: [vyazmahan67@rambler.ru](mailto:vyazmahan67@rambler.ru)

#### **4.10 Лист ознакомления с процедурой**

С процедурой ознакомлены:

Дата	ФИО	Подпись

