


Закрытое акционерное общество
«ЛЕС ЭКСПОРТ»
(ЗАО «ЛЕС ЭКСПОРТ»)
45 лет Октября ул., д. 1, Дальнереченск,
Приморский край, 692136
Тел./факс: +7 (42356)29-5-97;
e-mail: info@lesexport.com; www.lesexport.com
ОКПО 46195150, ОГРН 1022501303824
ИНН/КПП 2536069294/250601001

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ЗАО «ЛЕС ЭКСПОРТ»


Л.А. Корнейчик

«20» декабря 2022 г.

Процедура по рассмотрению жалоб, разрешение споров и обеспечение справедливой компенсации

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями критериев 1.6 (индикатор 1.6.1), 4.6 (индикатор 4.6.1) национального стандарта лесопользования СТО-42952298-001-2022

- 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.
- 1.3 Поступление письменных жалоб и претензий по вопросам права владения лесными участками и/или пользования лесными ресурсами на лесных участках.
- 1.4 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.
- 1.5 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.

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 по управлению лесами схемы «Лесной эталон»).

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.

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.

Регистрация и учёт претензий и жалоб

- поступившие в письменном виде претензии и жалобы регистрируются в журнале регистрации претензий и жалоб в день их поступления (Приложение 1).
- каждому обращению присваивается порядковый номер и кратко излагается суть обращения;

Расследование и оценка обоснованности претензий и жалоб

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.

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.

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

Принятие решения и доведение до затронутой стороны

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.

Выполнение решения

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.

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

Определение размера причинённого ущерба и порядка его возмещения

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.

результаты оценки документируются в письменном виде.

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 не материальный характер (устранение причин, повлёкших ущерб).

Действия предприятия при возникновении особо острых споров

ЗАО «ЛЕС ЭКСПОРТ»

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.

Ответственность

Ответственный за соблюдение процедуры: начальник юридического отдела Кесарева Елена Владимировна


ПОДПИСЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

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.

Контактная информация

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

Телефон: 8-(42356)-29 -597;

Email: info@lesexport.com ; sotnikova.elena@lesexport.com

Контактное лицо: Кесарева Елена Владимировна

