

Утверждаю:  
Генеральный директор  
ООО «Елки Палки»

Кельн Д.В.



М.П.

## ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ ПО ВОПРОСАМ ЛЕСОПОЛЬЗОВАНИЯ НА УПРАВЛЯЕМЫХ ЛЕСНЫХ УЧАСТКАХ ООО «ЕЛКИ ПАЛКИ».

### 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура определяет:

- порядок разрешения споров по вопросам владения или пользования лесными участками и/или ресурсами в рамках применимого законодательства или обычного права,
- порядок рассмотрения требований по возмещению потерь и ущерба, нанесенных в результате хозяйственной деятельности предприятия на участках аренды.

1.2. Настоящая процедура обязательна для директора, ответственного по сертификации сотрудника.

1.3. Механизм рассмотрения жалоб согласно настоящей процедуре необходимо разработать с учётом мнения местных сообществ или их представителей.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Арендованные участки** – участки лесного фонда, находящиеся в аренде ООО «Елки Палки», далее - Лесопользователь.

2.2. **Хозяйственная деятельность** – деятельность Лесопользователя на арендованных лесных участках, связанная с заготовкой и вывозкой древесины, строительством и содержанием объектов лесной инфраструктуры.

2.3. **Заинтересованные стороны** – представители участников лесных отношений (местное население, администрация, лесничества, охотники, природоохранные организации и т.п.).

2.4. **Затронутые стороны** - любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности на территории Лесопользователя на арендованных лесных участках.

2.5. **Заявитель** – физическое лицо, группа лиц и/или юридическая организация, являющиеся инициаторами обращения. Податель жалобы.

2.6. **Обычное право** - права, проистекающие из длительных привычных или традиционных постоянно повторяющихся действий, которые в силу частого повторения и

непротивления приобрели силу закона на территории географического региона или социума (примеры: сбор грибов, ягод, лекарственных растений, сенокошение, охота, рыбная ловля, пчеловодство, религиозные обряды, культурные традиции, рекреация и др. на конкретной местности на протяжении 3 и более поколений).

2.7. **Спор неразрешённый (особо длительный)** - спор, который продолжается в течение более, чем 6 месяцев после получения претензии.

2.8. **Спор особо острый** - спор, который касается (хотя бы одного):

- влияет на **законные** или **обычные права коренных народов и местных сообществ**;
- физического насилия;
- уничтожения имущества;
- присутствия военных структур;
- актов устрашения в отношении работников леса и **заинтересованных сторон**.

### 3. СФЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

3.1. *Руководитель предприятия* организационно-распорядительным документом (приказ, распоряжение) назначает *ответственного* за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения.

3.2. *Ответственное* лицо, назначенное руководителем предприятия, ведет записи в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений», согласно Приложения 1, а также своевременно расследует все поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны заинтересованных сторон, в т.ч. связанные с материальным ущербом от хозяйственной деятельности предприятия.

### 4. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

4.1. В доступном для местного населения месте (и/или через администрации района и сельских поселений), размещается информация о возможности обращения местного населения и других затронутых сторон к предприятию с предложениями или жалобами на деятельность предприятия, а также по вопросам владения и пользования лесными участками, в т.ч. по вопросам соблюдения предприятием обычных прав затронутых сторон.

4.2. Для этого *Заявителю* необходимо направить письменный запрос предприятию с содержанием сути жалобы по контактам, которые предприятие распространяет через местные органы самоуправления или посредством размещения в общественных местах (информационные стенды в библиотеках, магазинах, школах) и/или в сети Интернет.

4.3. Все поступившие письменные жалобы, предложения и заявления (обращения) от местного населения регистрируются *ответственным лицом* в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.

4.4. *Ответственное лицо* в 5-дневный срок информирует *руководителя предприятия* о поступивших письменных обращениях.

4.5. *Ответственное лицо* в течение 14 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.

4.6. По итогам проведенного расследования, *руководством предприятия* принимается компромиссное решение по сути письменного обращения.

4.7. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, определяется вид и размер компенсации по результатам проведенной материальной оценки ущерба. Вид и размер компенсации согласовывается с *Заявителем*.

4.8. При любом решении *руководства предприятия*, вне зависимости от того, было ли достигнуто согласие с *Заявителем* или нет, **ответственное лицо** дает ответ *Заявителю* о

принятых решениях по сути обращения, а также виде и размере компенсации или отказе (если применимо) в письменной форме или иным другим способом, устраивающим обе стороны.

- 4.9. *Ответственное лицо* регистрирует результаты рассмотрения в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений».
- 4.10. Ответ *руководства предприятия* заявителю должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 4.11. В случае не достижения взаимно приемлемого разрешения письменного обращения, *Заявитель* может подать заявление в суд. *Ответственное лицо* предприятия при этом, должно зарегистрировать данное обращение как **особо длительный** или **особо острый спор**, сделав соответствующую пометку в графе «Предпринятые действия».
- 4.12. В случае возникновения **особо длительного** или **особо острого спора**, а также в случае, если в спор вовлечено значительное количество *затронутых сторон*, предприятие увеличивает срок решения вопроса, если *затронутая сторона* (или стороны) не заявила обратного.

## 5. КОМПЕНСАЦИЯ УЩЕРБА

В соответствии с настоящей процедурой, компенсации подлежит доказанный ущерб, нанесенный: личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности предприятия, и оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости строения или стоимости восстановления.

## 6. СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 6.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение не менее 5 лет.
- 6.2. Форма журнала для ведения записей согласно требованиям настоящей процедуры приведена в Приложении 1.

