

ООО «Кама», являющееся арендатором лесного фонда, расположенного на территории Добрянского городского округа, информирует население о выявлении и учете интересов местного населения при осуществлении планируемых мероприятий по сертифицированию арендуемых лесных участков в соответствии с требованиями лесной сертификации «Лесной Эталон».

С целью исключения случаев причинения ущерба местным сообществам, на предприятии разработана процедура рассмотрения жалоб и споров с заинтересованными сторонами по вопросам лесопользования на управляемых лесных участках ООО «Кама».

Любые замечания и предложения, касающиеся ведения лесохозяйственной деятельности компании, могут быть направлены в адрес ООО «Кама» на имя ответственного по сертификации Зайцева Ф.Н., телефон/факс 7(342) 270 00 61 доб.390, электронная почта: zaytcev-fn@cbk-kama.ru/

**Утверждаю:**

Генеральный директор

ООО «Кама»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.А. Писарев

м.п.

01.11.2022 г.

**ПРОЦЕДУРА**

РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ ПО ВОПРОСАМ ЛЕСОПОЛЬЗОВАНИЯ НА УПРАВЛЯЕМЫХ ЛЕСНЫХ УЧАСТКАХ

ООО «КАМА»

# 

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

* 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. Настоящая процедура обязательна для генерального директора, ответственного по сертификации сотрудника.
  2. Механизм рассмотрения жалоб согласно настоящей процедуре необходимо разработать с учётом мнения местных сообществ или их представителей.

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

* 1. **Арендованные участки** – участки лесного фонда, находящиеся в аренде ООО «Кама», далее - Лесопользователь.
  2. **Хозяйственная деятельность** – деятельность Лесопользователя на арендованных лесных участках, связанная с заготовкой и вывозкой древесины, строительством и содержанием объектов лесной инфраструктуры.
  3. **Заинтересованные стороны** – представители участников лесных отношений (местное население, администрация, лесничества, охотники, природоохранные организации и т.п.).
  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.
  5. **Заявитель** – физическое лицо, группа лиц и/или юридическая организация, являющиеся инициаторами обращения. Податель жалобы.
  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).
  7. **Спор неразрешённый (особо длительный) -** спор, который продолжается в течение более, чем 6 месяцев после получения претензии.
  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**.

# сферы ответственности

* 1. *Руководитель предприятия* назначает *ответственного* за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от заинтересованных сторон.
  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.

# МЕХАНИЗМ рассмотрениЯ жалоб, предложений И заявлений

* 1. В публичных местах (например на Интернет-сайте) размещается информация о возможности обращения местного населения и других заинтересованных 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.
  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.
  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. *Ответственное лицо* в 5-дневный срок информирует *руководителя предприятия* о поступивших письменных обращениях.
  5. *Ответственное лицо* в течение 14 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.
  6. По итогам проведенного расследования, *руководством предприятия* принимается компромиссное решение по сути письменного обращения.
  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*.
  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.
  9. *Ответственное лицо* регистрирует результаты рассмотрения в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений».
  10. Ответ *руководства предприятия* заявителю должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
  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».
  12. В случае возникновения **особо длительного** или **особо острого спора**, а также в случае, если в спор вовлечено значительное количество *затронутых сторон*, предприятие останавливает свою хозяйственную деятельность на тех участках, где возник спор, если *затронутая сторона* (или стороны) не заявила обратного.

# 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.

# СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

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

*Приложение 1*

# ЖУРНАЛ УЧЕТА И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ ООО «КАМА» СО СТОРОНЫ МЕ

# СТНОГО НАСЕЛЕНИЯ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата  поступления | Фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес (телефон) | Краткое содержание жалобы (заявления, предложения) | Срок рассмотрения жалобы, исполнитель | Результаты рассмотрения жалобы | Предпринятые действия по правомерным жалобам/ Отметка в случае особо-острого или особо-длительного спора | Дата ответа заявителю,  способ ответа |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

