

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
АО «Вышневолоцкий леспромхоз»
Зеленин А.В.
«04.05.2020» 2020 г.



ПРОЦЕДУРА 4.5

Рассмотрения жалоб, требований по возмещению потерь и ущерба нанесенных хозяйственной деятельностью предприятия АО «Вышневолоцкий леспромхоз».

1 Цель – выполнение, регистрация, учет жалоб и предложений, оценка их обоснованности и принятие корректирующих мер.

В целях обеспечения выполнения Принципов и Критериев Российского национального стандарта FSC предприятие АО «Вышневолоцкий леспромхоз» применяет настоящую процедуру при рассмотрении поступивших жалоб, предложений, заявлений со стороны местного населения, связанных с материальным ущербом от деятельности компании.

2 Задачи:

2.1. Рассмотрение поступивших жалоб, предложений и заявлений со стороны местного населения, связанные или нет с нанесением вреда и материальным ущербом от деятельности предприятия.

2.2. Разработка механизмов компенсации в случаях нанесения ущерба местному населению от деятельности предприятия.

3 Условия:

Процедура реализуется постоянно.

4 Определения и сокращения

Обычное право – система норм, правил, поведения, основанная не на официально принятых законах и подзаконных актах, а на обычаях, выработанных в течение длительного периода времени в данной стране или общественной среде. Обычное право в части, не противоречащей действующему законодательству, может признаваться юридической нормой. Однако во многих случаях, являясь действующим правилом, нормы обычного права не зафиксированы на бумаге. Данные правила обычно относят не к отдельному человеку, а к целой группе людей (общине), племени, народности. FSC-STD-RUS- V6-1-2012 (Версия 6-01)

Заинтересованная сторона – частное лицо или организация, чьи экономические, социальные, духовные или природоохранные интересы могут быть положительным или отрицательным образом затронуты в результате **управления лесами**. Заинтересованные стороны также способны повлиять на ход подготовки к лесной **сертификации** и ее

результаты. FSC-STD-RUS- V6-1-2012 (Версия 6-01)

Коренные народы – группы населения, которые на протяжении многих поколений осознают себя самостоятельной этнокультурной общностью (народом, этносом, народностью, этнической группой, этнокультурной группой); связаны с определенным географическим районом; сохраняют элементы своего образа жизни, основанного на традиционном природопользовании (комплексном ведении хозяйства, в различных сочетаниях включающего животноводство, полеводство, добычу и использование объектов животного мира и недревесных продуктов леса и являющегося культурно значимыми для данных общностей). FSC-STD-RUS- V6-1-2012 (Версия 6-01)

Местные сообщества (местное население или местные жители) – люди, живущие в пределах рассматриваемой территории (местности), которые используют определенные населенные пункты как место проживания из года в год постоянно или хотя бы сезонно. FSC-STD-RUS- V6-1-2012 (Версия 6-01)

Особенно острый спор (затрагивающий интересы разных сторон) – это открытый конфликт или спор, характеризующийся принципиально противоположными точками зрения в отношении прав пользования лесными ресурсами, которые затрагивают:

- местных правообладателей, местных лесных работников или местных жителей;
- **юридические или обычные (традиционные) права местных сообществ и общин коренных народов;**
- широкий круг проблем или интересов;
- способный привести к потенциально необратимым или непреодолимым последствиям хотя бы для одного из участников спора;
- и в то же время связанный с требованиями стандартов ЛПС. FSC-STD-RUS- V6-1-2012 (Версия 6-01)

5. Мероприятия:

Ответственное лицо (специалист по сертификации)

- отвечает за ведение записей в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений»; согласно Приложению 1
- своевременное информирование директора и заинтересованных сторон о поступивших жалобах;
- проводит оценку их обоснованности и расследование всех поступивших жалоб;
- фиксирует предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия АО «Вышневолоцкий леспромхоз».
- своевременный ответ по жалобе

- **юрисконсульт** компании АО «Вышневолоцкий леспромхоз» отвечает за подготовку адекватного ответа с юридической точки зрения
- представляет предприятие на судебных процессах в случае рассмотрения дела в суде.

6.Методика выполнения:

6.1. Жалобы могут поступать по телефону, почте, в электронном виде на сайт компании АО «Вышневолоцкий леспромхоз», которые фиксируются у секретаря.

Электронный адрес для подачи жалоб: vvlesprom@yandex.ru

Телефоны для подачи жалоб:

8-(48233) -6-01-01-Секретарь

8-(48233) -6-01-01 доб. *1007 - Лесной отдел

Жалобы или предложения могут также лично приноситься в офис компании АО «Вышневолоцкий леспромхоз»

7 Ответственный за внедрение процедуры и сроки внедрения

Процедура вводится в действие, начиная с « 09 » января 2020 г.

Ответственный за внедрение процедуры – инженер по лесовосстановлению и сертификации лесопроизводства.

8 Порядок контроля

Контроль за выполнением процедуры осуществляется директором.

Контроль осуществляется следующими методами: проверка «Журнала учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений»; согласно Приложению 1; проведение производственных совещаний. Периодичность проверки не устанавливается.

9 Порядок пересмотра

Пересмотр процедуры осуществляется периодически (раз в 5 лет) либо по представлению обоснованного предложения от ответственного за внедрение лица.

Ответственный за соблюдение _____  Инженер по лесовосстановлению и сертификации лесопроизводства Тимофеев П.О.