

АО «ВЫШНЕВОЛОЦКИЙ ЛЕСПРОМХОЗ»

Утверждаю
Директор АО
«Вышневолоцкий леспромхоз»
Г.А. Зеленин
«05» _____ 2024 года.



ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесённым хозяйственной деятельностью предприятия.

1. Цель – своевременное взаимодействие с затронутыми сторонами, местными сообществами и частными лицами, предотвращение и разрешение споров, регистрация, учёт жалоб и предложений, оценка их обоснованности и принятие корректирующих мер.

2. Задачи:

2.1. Рассмотрение поступивших жалоб, споров, предложений и заявлений со стороны заинтересованных сторон, местных сообществ и частных лиц связанные или нет с нанесением вреда и материальным ущербом от деятельности предприятия.

2.2. Описать возможности внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возникновению потерь или ущерба гражданам, нанесённым в ходе хозяйственной деятельности Компании.

2.3. Разработка механизмов компенсации в случаях нанесения ущерба местным сообществам и др. от деятельности предприятия.

3. Условия:

Процедура реализуется постоянно.

4. Введение

Механизм внесудебного рассмотрения жалоб и требований способствует заинтересованности Компании и граждан самим разрешать возникшие проблемы и не доводить их решение до суда.

Субъектами взаимоотношений, регулируемых данной процедурой являются граждане, юридическим или обычным правам которых нанесён ущерб, в ходе хозяйственной деятельности Компании, с одной стороны и Компания с другой.

5. Определения и сокращения

Обычное право – свод взаимосвязанных обычных прав, который может быть признан обычным правом. В некоторых юрисдикциях обычное право на территории его распространения приравнивается к статутному праву и может заменять статутное право для определённых этнических или иных социальных групп. В иных юрисдикциях обычное право дополняет статутное право и применяется в определённых обстоятельствах. СТО – 42952298 – 001 – 2022 Версия 1.2.

Обычные права – 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.

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. СТО – 42952298 – 001 – 2022 Версия 1.2.

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 включают, но не ограничиваются, лица, группы лиц организации, расположенные в окрестностях единицы управления. Примеры затронутых сторон:

- местные сообщества;
- коренные народы;
- работники
- население, проживающее в лесных районах;
- соседние лесопользователи;
- владельцы и пользователи 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.

Коренные народы – отдельные индивидуумы и группы людей, которые могут быть идентифицированы или охарактеризованы следующим способом:

- ключевым признаком или критерием является самоидентификация коренных народов на уровне отдельного человека и признание его сообществом в качестве своего человека;
- исторически непрерывная связь с обществами, существовавшими до колонизации и/или заселения данной территории;
- прочная связь с территорией и окружающими природными ресурсами;
- особая социальная, экономическая или политическая системы;
- свой язык, культура и верования;
- формируют недоминантные группы общества;
- стремятся поддерживать и воспроизводить среду обитания своих предков и самобытных систем отдельных индивидуумов и сообществ. СТО – 42952298 – 001 – 2022. Версия 1.2.

Местные сообщества – сообщества любого размера, проживающие на территории или в непосредственной близости от единицы управления, а также сообщества, находящиеся достаточно близко для того, чтобы оказывать значительное влияние на экономику и природные ценности единицы управления, или чтобы их экономика, права или среда обитания подвергались значительному воздействию хозяйственной деятельности или биофизических аспектов территории единицы управления. СТО – 42952298 – 001 – 2022. Версия 1.2.

Спор – выражение недовольства со стороны любого лица или организации, представленного в виде претензии к организации, касающейся её деятельности по управлению или её соответствия принципам и критериям «Лесной эталон», и на которую ожидается ответ.

Спор особо длительный – спор, который продолжается более чем в два раза дольше, чем предварительно установленный срок в системе «Лесной эталон». СТО – 42952298 – 001 – 2022. Версия 1.2.

Спор особо острый – спор, который касается:

- законных или обычных прав коренных народов и/или местных сообществ, и/или:
- тех мест и аспектов, где масштаб негативного воздействия деятельности по управлению высок настолько, что оно не может быть исключено или смягчено, и/или:
- физического насилия, и/или:
- уничтожения имущества, и/или:
- присутствия военных структур, и/или:
- актов устрашения в отношении работников леса и заинтересованных сторон.

6. Стадии внесудебного рассмотрения жалоб и требований:

а) Гражданин, в случае, если он считает, что его юридическим или обычным правам нанесён ущерб и потери в ходе хозяйственной деятельности Компании направляет письменную мотивированную претензию на имя директора Компании.

Письменная претензия должна содержать наименование и адрес организации, в которую направляется претензия, изложение существа претензии, фамилию, место жительства гражданина, дату и личную подпись.

Письменная претензия, которая не содержит указанных выше сведений, признаётся анонимной и рассмотрению не подлежит, так же как и претензия, содержащая выражения, оскорбляющие честь и достоинства других лиц.

При подаче претензии гражданином в случае необходимости должны быть представлены доказательства по существу претензии.

б) Претензия рассматривается Компанией не более 20 рабочих дней. При этом возможно личное участие гражданина в рассмотрении претензии, а также ведение протокола такого рассмотрения.

Срок рассмотрения претензии исчисляется с момента регистрации её поступления в Компанию.

в) Компания направляет гражданину письменное решение по итогам рассмотрения претензии.

Решение может быть в виде:

- Предложения гражданину представить дополнительные доказательства по существу претензии (если представленные доказательства недостаточны).
- Предложение гражданину о продлении на определённое время срока рассмотрения претензии (если для рассмотрения жалобы необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер).
- Мотивированного отказа в рассмотрении претензии.
- Соглашения с предъявленной претензией и предложения по её удовлетворению.

г) В случае, если полученное гражданином решение приводит к решению спора, подписывается двухсторонний акт об этом и спор считается законченным.

е) В случае, если полученное гражданином решение не приводит к решению спора, то переписка продолжается, либо начинается судебное решение спора.

7. Мероприятия внесудебного рассмотрения ответственный по сертификации.

- ведение журнала учета и рассмотрения жалоб, споров, предложений и заявлений; форма журнала в Приложении к процедуре;
- своевременное информирование директора и заинтересованных сторон о поступивших жалобах;
- проводит оценку их обоснованности и расследование всех поступивших жалоб;
- фиксирует предложения и заявления со стороны местных сообществ (населения), связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия АО «Вышневолоцкий леспромхоз».
- своевременный ответ на жалобу

8. Мероприятия в случае невозможности разрешения спора путём переговоров.

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

9. Методика выполнения:

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

Почтовый адрес для подачи жалоб и предложений: 171161 Тверская область, г.о. Вышневолоцкий, г. Вышний Волочёк, ул. 8-я Пролетарская, д. 35.т

Электронный адрес для подачи жалоб и предложений: vvlesprom@mail.ru

Телефоны для подачи жалоб и предложений:

+7 - (804) – 333 – 67 – 78 - Секретарь

+7 - (804) – 333 – 67 - 78 доб. *5005 - Лесной отдел

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

10. Ответственный за внедрение процедуры и сроки внедрения.

Ответственный за внедрение процедуры – Ответственный за сертификацию.

11. Порядок контроля.

Контроль за выполнением процедуры осуществляется директором. Периодичность проверки не устанавливается.

12. Порядок пересмотра.

Пересмотр процедуры осуществляется по предоставлению обоснованного предложения