

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Шестиозерье-Лес»
Козлов Е. В.



ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ (ЖАЛОБ)

1. Цель процедуры:

Выявлять, предотвращать и разрешать споры, касающиеся статутного или обычного права, которые могут быть разрешены во внесудебном порядке в следующих случаях:

а) при возникновении споров, касающихся прав владения и/или пользования на территории управляемых ООО «Шестиозерье-Лес» (далее — Организация) лесных участков в рамках применимого законодательства или обычного права;

б) при возникновении споров и получении Организацией жалоб от местных сообществ и частных лиц, а также для обеспечения справедливой компенсации понесенного ущерба местным сообществам и/или частным лицам в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности Организации.

Процедура предусматривает последовательность действий ответственных лиц, при возникновении споров по вопросам лесной сертификации, а также действий Организации, в связи с этим.

2. Определения, используемые в настоящей процедуре:

а) **ЗАТРОНУТАЯ СТОРОНА** – любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления (местные сообщества, частные лица, работники, местные коммерческие, природоохранные организации и т.д.)

б) **ОБЫЧНЫЕ ПРАВА** – права, проистекающие из длительных привычных или традиционных постоянно повторяющихся действий, которые в силу частого повторения и непротivления приобрели силу закона на территории географического региона или социума. (Источник: FSC-STD-01-001 V4-0).

в) **СПОР** – выражение недовольства со стороны любого лица или организации, представленного в виде претензии к Организации, касающейся ее деятельности по управлению или ее соответствия принципам и критериям FSC, и на которую ожидается ответ (Источник: основано на FSC-PRO-01-005 V3-0 Processing Appeals).

г) **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 (Источник: FSC-STD-01-001 V5-2).

д) СПРАВЕДЛИВАЯ КОМПЕНСАЦИЯ – вознаграждение, которое пропорционально величине и типу услуг, оказываемых второй стороной или ущерб, который нанесен первой стороне. Третьи лица — местные сообщества и частные лица, чьи интересы были затронуты в результате хозяйственной деятельности Организации.

3. Описание процедуры

1) Все споры (жалобы) и претензии третьих лиц относительно прав владения или пользования Организацией лесными участками, а также жалобы, связанные с негативными последствиями хозяйственной деятельности Организации, должны быть оформлены в письменном виде и направлены по адресу: 164200, Архангельская область, г. Нянда, ул. Тульская 31 «б» или по электронной почте dolgodorovajulia@mail.ru.

2) Поступившая претензия подлежит регистрации как входящая корреспонденция секретарем Организации. Устные и/или анонимные претензии не регистрируются и не рассматриваются.

3) Жалоба или суть спора (в форме служебной записки) передается руководителю ООО «Шестиозерье-Лес». Создается комиссия по рассмотрению спора (жалобы). Распоряжением руководителя Организации назначается состав комиссии, а также, ответственное лицо, которое осуществляет контроль за рассмотрением спора (жалобы).

4) Каждый возникший спор (жалоба) регистрируется в журнале учета, рассмотрения и разрешения споров (жалоб) на территории управляемых участков (Приложение 1) – далее журнал. Ответственным за внесение записей в журнал является ответственный за сертификацию.

5) На жалобы, связанные с последствиями хозяйственной деятельности Организации, ответственное лицо в течение 3(трех) рабочих дней предоставляет письменный ответ заявителю о ходе рассмотрения претензии (жалоба рассмотрена либо находится в процессе рассмотрения).

4) При рассмотрении спора (жалобы) комиссия разбирается в сути спора (жалобы) и определяет перечень действий и ответственных лиц за их выполнение (например, проанализировать проект освоения лесов, договор аренды, провести консультации, выезд на местность и т.д.).

5) По результатам рассмотрения спора (жалобы) инициатору спора (подателю жалобы) предоставляется письменный ответ с обоснованиями удовлетворения спора (жалобы), либо отказа в удовлетворении спора (жалобы).

6) Срок рассмотрения спора (жалобы) не должен превышать 30 календарных дней. Комиссия вправе продлить сроки рассмотрения спора (жалобы) но не более чем на 15 календарных дней.

7) В случае разрешения спора во внесудебном порядке составляется двустороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствие претензий между сторонами. В случае принятия решения о справедливой компенсации двустороннее соглашение должно содержать ее вид, размер и порядок возмещения.

8) Организация приостанавливает хозяйственную деятельность на тех частях управляемого участка или участков, в отношении которых имеются:

– особо острые споры;

— особо длительные споры;

— споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.

9) Пункт 8 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 и частных лиц;

— воздействия хозяйственной деятельности на местные сообщества или частные лица.

10) Все записи по регистрации споров (жалоб), предложений и заявлений должны сохраняться в течении 5 лет.