

Процедура № 61

г. Тихвин

Взамен СП № 30

1. Наименование процедуры**Рассмотрение жалоб, споров и предложений на участках аренды лесного фонда НПАО «Сильвамо Корпорейши Рус»****2. Термины и определения**

Арендованные участки – участки лесного фонда, находящиеся в аренде НПАО «Сильвамо Корпорейши Рус».

Хозяйственная деятельность – деятельность Общества, связанная с заготовкой и вывозкой древесины, строительством и содержанием объектов лесной инфраструктуры, которая может привести к негативным или позитивным последствиям для экосистем и социума.

Затронутая сторона (ЗтС) – любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления.

Примеры затронутых сторон:

- местные сообщества;
- коренные народы;
- население, проживающее в лесных районах;
- соседние лесопользователи;
- владельцы и пользователи земель в низовьях рек;
- местные перерабатывающие предприятия;
- местные коммерческие организации;
- владельцы прав собственности и пользования ресурсами, включая землевладельцев;
- владельцы прав пользования ресурсами, например, охотпользователи, пользователи водными ресурсами, пищевых, лекарственных растений и другой недревесной продукции леса;
- владельцы прав на выращивание посадочного материала лесных растений, ведение сельского хозяйства, научно-исследовательской, образовательной, рекреационной, религиозной деятельности;
- организации по строительству и эксплуатации линейных объектов, искусственных водных объектов и/или гидротехнических сооружений;
- организации по геологическому изучению недр, разработке месторождений полезных ископаемых.

Заинтересованная сторона (ЗС) – любое лицо, группа лиц или организация, проявившие интерес или о которых стало известно как имеющих интерес к деятельности, ведущейся в пределах арендованного участка Общества. Примеры заинтересованных сторон:

- природоохранные организации, например, природоохранные НПО;
- трудовые организации, например, профсоюзы;
- организации по правам человека, например, социальные НПО;
- организаторы местных инвестиционных проектов;
- органы местного самоуправления на данной территории
- органы государственной власти, работающие в регионе;
- национальные офисы FSC;

Процедура № 61

г. Тихвин

Взамен СП № 30

- эксперты по конкретным вопросам, например, по высоким природоохранным ценностям.

Работники – все работники по найму, включая государственных служащих и индивидуальных предпринимателей. Эта категория включает в себя внештатных и сезонных сотрудников, включая рабочих, администраторов, руководящий персонал, в том числе руководителей предприятия, нанятых подрядчиков, а также независимых подрядчиков и субподрядчиков.

Местные сообщества – сообщества любого размера, проживающие на территории или в непосредственной близости от арендованной территории.

Статутное право – право, обеспеченное законодательством, принятым национальным законодательным органом. В России обеспечивается законодательными актами уровня федеральных законов.

Обычные права – права, происходящие 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 объектов обычных прав: сбор грибов, ягод, сенокошение, охота, рыбная ловля, пчеловодство, религиозные обряды, культурные традиции, рекреация и др.

Высокая природоохранная ценность (ВПЦ) – участки (лесные и нелесные), имеющие особую культурную, экологическую, экономическую или религиозную/культовую значимость.

Запросы – предложения, жалобы и споры от ЗС и ЗтС.

3. Область применения и сфера действия

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями Национального стандарта лесоуправления FSC для Российской Федерации (FSC-STD-RUS-02.1-2020 RU) (далее – Стандарт) и входит в состав документации системы по сертификации лесоуправления в НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус» (далее – Общество).

Данный документ составлен для обеспечения выполнения следующих требований Стандарта: Критерий 1.6, Критерий 2.6, Критерий 4.6, Критерий 7.6, Критерий 9.1.

Любая затронутая или заинтересованная сторона могут обратиться в адрес Общества для внесения изменений в настоящую процедуру.

Настоящая процедура определяет порядок получения запросов от ЗС и ЗтС и разрешения следующих вопросов:

1. Споры, касающиеся права владения и пользования на территории управляемых участков.

2. Споры, касающиеся трудовых отношений (выплата заработной платы, предоставление отпуска, порча имущества работника, выдача спецодежды, условия работы, профессиональные заболевания, производственные травмы и прочее).

3. Жалобы по возмещению потерь и ущерба, нанесенных в результате хозяйственной деятельности Общества.

4. Предложений по ведению хозяйственной деятельности Общества на арендованных участках (по методам ведения лесохозяйственной деятельности, строительству и поддержанию дорожной сети, вопросам занятости и др.)

5. Выявления участков, имеющих ключевое значение для местных сообществ, расположенных на участках лесного фонда (лесные территории, имеющие особо важное значение для выживания местного населения (места охоты, сбора ягод и грибов, родники и

Процедура № 61

г. Тихвин

Взамен СП № 30

др.) и/или играющие ключевую роль в сохранение национально-культурного самосознания местного населения (старые деревни, кладбища, места боевой славы и др.).

Настоящая процедура обязательна для работников ЗАО «Тихвинский КЛПХ», осуществляющих взаимодействие с ЗС и ЗтС: специалиста по сертификации лесоуправления, руководителя службы лесных заготовок и мастеров леса.

4. Приложение

Приложение №1 – Порядок действий в случае вопросов, связанных с лесопользованием на участках аренды НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус».

5. Порядок организации работ и распределение ответственности

5.1 Информирование ЗС и ЗтС о настоящей процедуре, о «Порядке действий в случае вопросов, связанных с лесопользованием на участках аренды НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус» (Приложение 1), а также результатах рассмотрения запросов осуществляется посредством распространения вышеуказанных документов в местах, доступных для заинтересованных лиц, таких как:

- путем публикации на сайте Общества и/или местных Администраций,
- размещения на информационных стенах муниципальных образований,
- путем передачи документов старостам и жителям поселений при проведении сходов,
- рассылке по электронной почте.

5.2 Способы подачи обращений

По всем вышеперечисленным вопросам ЗС и ЗтС могут обратиться лично в офис Общества, по электронной почте или устно по контактной информации:

- Анна Перкова, специалист по сертификации лесоуправления
(тел. +7 921 189 06 05, эл.адрес: anna.perkova@sylvamo.com)
- Виталий Мистров, руководитель службы лесных заготовок
(тел. +7 921 949 13 44, эл. адрес: Vitaly.Mistrov@sylvamo.com)

Все претензии от затронутых сторон должны направляться в письменной форме на имя генерального директора ЗАО «Тихвинский КЛПХ» (Прагера Евгения Алексеевича) по почте или в электронном виде:

Адрес: 187555, Ленинградская область, Тихвинский район, город Тихвин, улица Социалистическая, 10.

Электронный адрес: Vitaly.Mistrov@sylvamo.com и anna.perkova@sylvamo.com.

Поступившие претензии подлежат регистрации как входящая корреспонденция. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Устные или анонимные претензии не регистрируются и не рассматриваются.

Процедура № 61

г. Тихвин

Взамен СП № 30

Ответственным за сбор и обработку информации обо всех поступивших запросах является специалист по сертификации лесоуправления (далее – Специалист). Сотрудники, ответственные за взаимодействие с ЗС и ЗтС, оповещают обо всех обращениях Специалиста в рамках данной процедуры.

Специалист ведёт регистрацию и учёт поступившей информации в «Журнале учета жалоб, споров и предложений» с указанием следующей информации:

- дата получения запроса;
- контактные данные обратившегося;
- содержание полученного запроса;
- статус запроса (на рассмотрении /завершён);
- установленный срок рассмотрения, разрешения запроса;
- меры, принятые для разрешения спора (с описанием процесса рассмотрения спора и предпринятых мер для его разрешения);
- результаты процесса рассмотрения запроса;
- дата информирования затронутой стороны в случае рассмотрения запроса;
- отметку о признании ситуации «особо острым спором», «особо длительным спором» или «неразрешённым спором» с указанием причины, по которым спор не был разрешён, и описанием дополнительных мер (планируемых) для его разрешения (если применимо),
- ответственное лицо за рассмотрение обращения.

5.3. Претензии от затронутых сторон.

При поступлении в адрес Общества споров или жалоб со стороны Общества назначается ответственное лицо за рассмотрение данной претензии.

В случае если индивидуальное лицо не заявило себя как ЗтС и не обратилось в адрес Общества с претензией, Общество может принимать во внимание мнение сообщества в целом (например, на сходах местных жителей), либо с его представителями (например, главами поселений или старостами).

Ответственное лицо обязано рассмотреть поступившее сообщение и собрать доказательства или опровержение данного факта. Фактами, подтверждающими, что спор или ущерб имеют место быть, могут служить письменные свидетельства (заявления), фотографии или другие документы, официально подтверждающие данное событие.

В случае, если доказательства получены, то в течение двух недель проводится проверка с выездом на соответствующий арендный участок, к которому относится сообщение. На месте проводится встреча с инициаторами сообщения, конкретизируются факты, составляется Протокол в присутствии заинтересованных лиц.

При подтверждении обоснованности претензий или факта причинения потерь или ущерба принимается решение о последующих действиях для внесудебного разрешения спора или возмещении ущерба затронутым сторонам. Информация о принятом решении доводится до ЗтС ответственным лицом.

По результатам принятых решений совместно с ЗС и ЗтС может составляться Акт или Протокол, которые также доводятся до сведения заинтересованному лицу.

Процедура № 61

г. Тихвин

Взамен СП № 30

5.4. Претензии к затронутым сторонам.

При наличии претензий к третьим лицам со стороны Общества, такие претензии оформляются в письменном виде, за подписью заместителя генерального директора.

Претензия подлежит регистрации как исходящая корреспонденция, после чего направляется адресату почтой либо в электронном виде.

При поступлении ответа на претензию, ответственное лицо анализирует доводы третьей стороны и, при необходимости, предоставляет дополнительные документы и информацию.

При урегулировании спора сторонами может составляться двустороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствие претензий.

В случае, если согласие по спору не достигнуто, инициирующая сторона вправе обратится с иском в судебные либо правоохранительные органы.

В случае, если выявляются признаки преступления или правонарушения, Общество обязано сделать официальное заявление в соответствующие правоохранительные органы.

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

E.A. Прагер

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

A.A. Суворов

Менеджер по развитию лесообеспечению и
лесной сертификации НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус»

A.C. Голубев

Руководитель службы лесных заготовок
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

B.V. Мистров

Специалист по сертификации лесоуправления
НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус»

A.A. Перкова

Процедура № 61

г. Тихвин

Взамен СП № 30

Приложение №1

**Порядок действий в случае вопросов, связанных с
лесопользованием на участках аренды
НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус»**

Любые затронутые и заинтересованные стороны могут обратиться:

- При ущемлении прав на пользование лесными ресурсами или причинении ущерба в результате хозяйственной деятельности компании.
- При наличии предложений по лесопользованию (по методам ведения лесохозяйственной деятельности, строительству и поддержанию дорожной сети, вопросам занятости и др.).
- В случае выявления фактов незаконной деятельности (самовольные рубки, несанкционированные свалки, браконьерство, самовольный захват земель и т.п.).
- Выявления участков, имеющих ключевое значение для местных сообществ (места охоты, сбора ягод и грибов, родники, старые деревни, кладбища, места боевой славы и др.).
- При возникновении споров, касающиеся трудовых отношений (выплата заработной платы, предоставление отпуска, порча имущества работника, выдача спецодежды, условия работы, профессиональные заболевания, производственные травмы и прочее).

I. Подача обращений с регистрацией

-по адресу: 187555, Ленинградская область, Тихвинский район, город Тихвин, улица Социалистическая, 10.
-по электронному адресу: Vitaly.Mistrov@sylvamo.com и anna.perkova@sylvamo.com.
Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней.

II. Подача обращений без регистрации

1. Сообщить о проблеме (Где? Что произошло? Какие последствия? ФИО, свои контакты):
 - по телефонам:
+7 921 949 13 44 – Виталий Мистров, руководитель службы лесных заготовок
+7 921 189 06 05 – Анна Перкова, специалист по сертификации лесоуправления
 - по факсу: 8 (81367) 53-149
 - по эл.почте: Vitaly.Mistrov@sylvamo.com
anna.perkova@sylvamo.com
2. В течение 2-х недель производится выезд на место, откуда поступило сообщение, и встреча с инициаторами.
3. В течение 1-го месяца вопрос рассматривается руководством компании.
4. Принимается совместное решение по устранению проблемы/возмещению ущерба.

Любые стороны могут обратиться в адрес Общества для внесения изменений в настоящую процедуру.

Картографическая информация арендованной территории НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус» и охраняемым участкам леса доступна в офисе компании и по запросу.

Согласно Процедуре № 61 «Рассмотрение жалоб, споров и предложений на участках аренды лесного фонда НПАО «Сильвамо Корпорейшн Рус».