

1. Наименование процедуры

**Рассмотрение жалоб и споров на участках аренды лесного фонда
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»**

2. Область применения и сфера действия

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями Российского Национального стандарта FSC (версия 6.01) и входит в состав документации системы по сертификации лесопользования FSC в ЗАО «Тихвинский КЛПХ» (далее Арендатор).

Настоящая процедура определяет порядок получения информации (сообщений, жалоб) от внешних и внутренних источников, порядок разрешения споров по вопросам аренды лесных участков и порядок рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь и ущерба, нанесенных в результате хозяйственной деятельности на арендных участках.

Настоящая процедура обязательна для генерального директора Тихвинского КЛПХ, начальника ПТО и специалиста по сертификации.

3. Термины и определения

Арендные участки – участки лесного фонда, находящиеся в аренде ЗАО «Тихвинский КЛПХ».

Хозяйственная деятельность – деятельность Арендатора, связанная с заготовкой и вывозкой древесины, строительством и содержанием объектов лесной инфраструктуры и способная привести к повреждению дорог общего пользования и территорий, прилегающих к арендованным лесным участкам.

4. Приложение

Приложение №1 – Порядок действий в случае вопросов, связанных с лесопользованием на участках аренды ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

5. Порядок организации работ и распределение ответственности

5.1 Информирование общественности о настоящей процедуре «Рассмотрение жалоб и споров на участках аренды лесного фонда ЗАО «Тихвинский КЛПХ», а также о «Порядке действий в случае вопросов, связанных с лесопользованием на участках аренды ЗАО «Тихвинский КЛПХ» (Приложение 1), осуществляется посредством распространения вышеуказанных документов в местах, доступных для заинтересованных лиц, таких как информационные стенды при муниципальных администрациях, а также путем передачи документов старостам и жителям поселений при проведении сходов.

5.2 Запросы, касающиеся жалоб и споров по вопросам аренды лесных участков и требований по возмещению ущерба, нанесенного в результате хозяйственной деятельности на арендных участках, передаются начальнику ПТО ЗАО «Тихвинский КЛПХ» или специалисту по сертификации в письменном виде (по почте, по факсу, по электронной почте). Контактная информация указана ниже и в Приложении 1. Все поступившие запросы регистрируются специалистом по сертификации в книге жалоб для местного населения, с указанием даты обращения и предмета жалобы.

5.3 При возникновении споров или поступлении жалоб, претензий по вопросам использования лесных участков Арендатором или требований о возмещении ущерба,

нанесенного в результате хозяйственной деятельности на арендных участках Арендатора, начальник ПТО и заместитель генерального директора Тихвинского КЛПХ обязаны 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.

5.4 При подтверждении обоснованности претензий или факта причинения потерь или ущерба принимается решение о последующих действиях для внесудебного разрешения спора или возмещении ущерба заинтересованным сторонам. Информация о принятом решении доводится до заинтересованной стороны, от которой поступило обращение, путем размещения на стендах информации и/или официальном сайте муниципальной администрации письменного заключения на предмет жалобы и/или Протокола, в котором прописано решение, принятое Арендатором. По результатам выполненных работ составляется Акт, который также размещается на стендах информации и/или веб-сайте муниципальной администрации. Принятое решение по поступившему запросу и/или Акт выполненных работ могут быть доведены до заинтересованного лица, направившего обращение, напрямую по электронной почте. Результат рассмотрения запроса и действия, предпринятые со стороны Арендатора, заносятся в книгу жалоб для местного населения специалистом по сертификации по итогам процесса.

Контактная информация для передачи запросов, обращений, жалоб, претензий:

Владимир Федотовский

Начальник ПТО

ЗАО «Тихвинский комплексный леспромхоз»

Тел. +7 81367 51381, факс +781353149

Эл. адрес: vladimir.fedotovskiiy@ipaper.com

Почтовый адрес: 187555, Ленинградская обл., г. Тихвин, ул. Социалистическая, 10.

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

Ф.Е. Грабар

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

А.А. Сальников

Начальник ПТО
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

В.И. Федотовский

Менеджер по лесопользованию
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

А.С. Голубев

Специалист по сертификации и ГИС
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

Г.Н. Каморина

Порядок действий в случае вопросов, связанных с лесопользованием на участках аренды ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

- При ущемлении прав на пользование лесными ресурсами или причинении ущерба в результате хозяйственной деятельности компании ЗАО «Тихвинский КЛПХ»;
- в случае выявления фактов незаконной деятельности (самовольные рубки, несанкционированные свалки, браконьерство, самовольный захват земель и т.п.);
- при наличии предложений по лесопользованию, необходимо:

1. Сообщить о проблеме (Где? Что произошло? Какие последствия? ФИО, свои контакты):
 - по телефонам:
8(81367) 51 381 – Владимир Федотовский, начальник ПТО
8(81367) 53 579 – Галина Каморина, специалист по сертификации и ГИС
 - по факсу: 8 (81367) 53-149
 - по эл.почте: vladimir.fedotovskiiy@ipaper.com
galina.kamorina@ipaper.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.

Картографическая информация по территории аренды ЗАО «Тихвинский КЛПХ» и охраняемым участкам леса доступна в офисе компании.

Согласно Процедуре № 29 «Рассмотрение жалоб и споров на участках аренды лесного фонда ЗАО «Тихвинский КЛПХ»