

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Красный Октябрь»

А. В. Сулопаров

«26» июля 2023 года



ПРОЦЕДУРА

«Рассмотрение жалоб и разрешение споров»

1. Общие положения

1.1 Данная Процедура составлена для обеспечения выполнения требований стандарта добровольной лесной сертификации лесоуправления, регламентирует процесс рассмотрения жалоб и разрешения споров.

1.2 Процедура вводится в действие с даты ее утверждения генеральным директором ООО «Красный Октябрь».

1.3 Контрольный (первый) экземпляр Процедуры хранится в юридическом отделе предприятия, второй и последующие экземпляры – у специалиста по сертификации, на рабочих местах начальников лесозаготовительных участков, мастеров леса, и работников, занятых на заготовке, погрузке, транспортировке древесины и строительстве лесных дорог.

2. Термины

Общество, предприятие, организация – ООО «Красный Октябрь».

Единица управления - заявленная для сертификации территория или территории с четко обозначенными границами, управляемые с конкретными долгосрочными хозяйственными целями, ясно сформулированными в плане управления.

Единица управления включает:

- управляемый участок (участки) в обозначенных границах (договор аренды лесного участка);
- объекты инфраструктуры в его (их) пределах и (или) за пределами, в пользовании и (или) в управлении организацией, или от имени организации (дороги, мосты, водопропускные трубы, пути вывозки древесины, карьеры, водохранилища, здания, дамбы и другие сооружения).

Владение – любая форма законного пользования землей и лесными ресурсами (аренда или собственность на землю или лесные ресурсы).

Заинтересованная сторона (ЗС) – любое лицо, группа лиц или организация, проявившие интерес или о которых стало известно как имеющих интерес к деятельности, ведущейся в пределах единицы управления.

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;
- центральный орган по сертификации (ЦОС);
- эксперты по конкретным вопросам, например, по высоким природоохранным ценностям, биоразнообразию, по социальным вопросам и др.

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;
 - работники;
 - 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;
 - организации, имеющие разрешение или действующие от имени затронутых сторон, например, социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы и т.п.;
 - 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.

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.

Примеры объектов обычных прав: сбор грибов, ягод, лекарственных, съедобных, технических растений и т.д., использование древесных ресурсов для собственных нужд, в том числе для ведения традиционных промыслов, сенокошение, охота, рыбная ловля, пчеловодство, религиозные обряды, культурные традиции, рекреация.

Носителем (субъектом) обычных прав может выступать как отдельный человек, так и группа людей, объединенная по каким-либо признакам (профессиональным, культурным, исторически традиционным), поддерживающие регулярное, периодическое или сезонное использование участка лесной территории, на который предъявляются права.

Права пользования – права на использование ресурсов единицы управления, которые могут быть определены местными традициями, взаимными соглашениями или предписаны другими лицами, обладающими правом доступа на территорию. Эти права могут ограничивать пользование отдельными видами ресурсов, определенным уровнем потребления или отдельными технологиями лесозаготовок.

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 стандарта, и на которую ожидается ответ.

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.

Статутное право – право, обеспеченное законодательными актами уровня федеральных законов.

3. Рассмотрение и разрешение споров

Данная процедура применяется для рассмотрения и разрешения следующих ситуаций:

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. Споры, касающиеся негативных последствий хозяйственной деятельности Общества.

Воспользоваться данной процедурой могут:

- жители населённых пунктов, расположенных на территории арендуемых лесных участков Предприятия или вблизи неё;
- другие арендаторы лесных участков (в пределах территории арендуемых лесных участков Предприятия или на соседних участках);
- землевладельцы;
- переработчики древесины;
- социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы;
- работники Предприятия и подрядчиков;
- прочие лица, группы лиц или организации, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления.

Содержание данной процедуры должно быть доведено до затронутых сторон.

Возможными путями такого доведения являются:

- публикация на сайте Предприятия;
- личные встречи с заинтересованными сторонами;
- рассылка по электронной почте;
- другие способы, обеспечивающие эффективное доведение информации.

Ответственными за сбор и обработку информации о спорах (в том числе потенциальных) являются:

- Начальники лесозаготовительных участков;
- Юридический отдел предприятия.

Получение информации о спорах возможно следующими путями:

- самостоятельное выявление в ходе встреч с затронутыми сторонами, посещения лесного участка, внутренних и внешних аудитов и т.п.;
- на основе информации, поступившей в адрес Предприятия.

При этом используются следующие виды коммуникации:

- по адресу: 614058, Пермский край, г. Пермь, ул. 9 Января, 16, корпус 5, офис 1;
- по электронной почте info@ro1910.ru;
- по телефону +7 (342) 256-40-50.

Ведется документированный учёт споров с указанием следующей информации:

- 1) дата поступления жалобы, обращения, претензии;
 - 2) информация о заявителе (ФИО, контактные данные);
-

-
- 3) краткое описание жалобы, обращения, претензии;
 - 4) срок рассмотрения, разрешения спора;
 - 5) меры, принятые для разрешения спора;
 - 6) результаты процесса разрешения спора;
 - 7) информирование затронутой стороны в случае разрешения спора;
 - 8) в случае, если спор не был разрешен:
присваивается статус «особо острый спор» или «неразрешенный», с указанием причины, по которым спор не был разрешен, а также дополнительных мер для его разрешения.
-

Порядок рассмотрения споров, касающихся права владения и пользования на территории управляемых участков

1. Поводом к началу процедуры могут служить письменные обращения в адрес Предприятия, обращения в суд, факт выявления спорных вопросов права владения и пользования на территории управляемых участков.

В обращениях должны быть указаны конкретные факты, которые послужили основанием спора, дата обращения, ФИО заявителя, контактные данные, личная подпись.

Обращения, в которых отсутствуют фамилия, контактные данные, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

2. Поступившие обращения регистрируются в Реестре обращений, претензий, споров не позднее одного дня, следующего за днем поступления обращения. В случае, если обращение поступило в выходной или нерабочий праздничный день или срок регистрации обращения выпадает на такой день, обращение регистрируется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

3. Руководитель Предприятия определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного заявления (жалобы), и устанавливает срок его рассмотрения (не более 30 дней с момента регистрации обращения).

4. Ответственное лицо проводит сбор информации о сути разногласий, при необходимости проводит консультацию с другими специалистами, затронутыми и заинтересованными сторонами, анализирует полученную информацию и готовит юридическое заключение по обращению, а также предложения по урегулированию разногласий.

5. Если суть разногласий незначительна и их решение возможно без личной встречи с заявителем, ответственное лицо извещает заявителя в письменной форме о принятом решении.

6. Если решение спора невозможно без личного участия заявителя, не позднее, чем через 30 дней с момента регистрации обращения, ответственное лицо организует встречу для рассмотрения сути спора с участием представителей Предприятия, заявителя и других заинтересованных сторон.

Результаты рассмотрения спора оформляются протоколом в двух экземплярах – по одному для каждой стороны.

При разрешении спора составляется двустороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствия претензий сторон.

Если заявитель отказался от участия в рассмотрении своего обращения, ему направляется письменный ответ, в котором он извещается о принятом решении.

7. В случае недостижения взаимно приемлемого решения, заявитель может использовать другие способы защиты своих законных прав и интересов, предусмотренные законодательством РФ.

Интересы Предприятия в судах, органах исполнительной власти и иных организациях представляет юрисконсульт.

Порядок рассмотрения споров, касающихся трудовых отношений

1. Работник в случае, если он считает, что нарушаются его права, направляет письменную мотивированную претензию на имя руководителя Предприятия.

Письменная претензия должна содержать ФИО, должность, изложение существа претензии, дату и личную подпись. При подаче жалобы работником должны быть предоставлены доказательства по существу претензии.

2. Поступившие обращения регистрируются в Реестре обращений, претензий, споров не позднее одного дня, следующего за днем поступления обращения. В случае, если обращение поступило в выходной или нерабочий праздничный день или срок регистрации обращения выпадает на такой день, обращение регистрируется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем. Зарегистрированное обращение передается руководителю Предприятия.

3. Руководитель Предприятия рассматривает претензию и принимает решение по сути обращения. Срок рассмотрения претензии исчисляется с момента регистрации ее поступления и составляет 7 дней.

4. Ответственный по сертификации направляет работнику письменный ответ, сообщая о мерах, принятых для разрешения ситуации.

5. В случае, если полученное работником решение приводит к решению спора, спор считается законченным.

6. В случае, если полученное работником решение не устраивает заявителя, он в течение 7 дней информирует об этом руководителя в письменном виде.

7. В течение 3 рабочих дней после повторного получения претензии приказом руководителя Предприятия создается комиссия по трудовым спорам (далее – Комиссия).

8. Комиссия образуется из равного числа представителей работников и работодателя.

9. Комиссия начинает рассмотрение с расследования обращения или жалобы. При этом могут проводиться:

- опрос третьих лиц, включая свидетелей и руководителей;
- рассмотрение любых необходимых документов, компьютерных файлов и иной информации и данных;
- в некоторых ситуациях комиссия может попросить предоставить дополнительную информацию.

10. Комиссия обязана рассмотреть жалобы в течение 10 дней со дня подачи работником заявления.

11. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) работников не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения или жалобы.

12. Рассмотренным считается обращение (жалоба), по которому уточнены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю направлен обоснованный ответ.

13. В случае неоднократного обращения (жалобы) работника по одному и тому же вопросу, на которое раньше был дан мотивированный ответ, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.

14. В случае недостижения приемлемого решения, заявитель может использовать другие способы защиты своих законных прав и интересов, предусмотренные законодательством РФ.

Порядок рассмотрения споров, касающихся негативных последствий хозяйственной деятельности

1. Поводом к началу процедуры оценки причин и размера ущерба могут служить заявления граждан, юридических лиц, а также обнаружение причиненного ущерба самим предприятием.

2. Поступившие заявления регистрируются в Реестре обращений, претензий, споров не позднее одного дня, следующего за днем поступления обращения. В случае, если обращение поступило в выходной или нерабочий праздничный день или срок регистрации обращения выпадает на такой день, обращение регистрируется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

В письменном заявлении должны быть указаны конкретные факты, которые послужили основанием обращения, дата обращения, ФИО заявителя, контактные данные, личная подпись.

Обращения, в которых отсутствуют фамилия, контактные данные, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

3. Руководитель Предприятия определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного заявления, и устанавливает срок его рассмотрения (не более 30 дней с момента регистрации обращения).

4. Ответственное лицо вправе получать объяснения от работников предприятия, которые могут располагать любой информацией о причинах и механизме возникновения ущерба.

5. В случае необходимости создается комиссия из представителей Предприятия (в том числе юриста) и заявителя, которая выявляет виновное лицо и размер причиненного ущерба. По результатам работы комиссии составляется акт, который подписывается сторонами.

6. При согласии с выводами комиссии Предприятие возмещает заявителю причиненный материальный ущерб в течение 1 месяца с момента подписания комиссией акта.

7. В случае если Предприятие не считает себя виновным, делается отметка об этом в акте комиссии и Предприятие отказывается от добровольного возмещения материального ущерба до установления вины вступившим в законную силу судебным актом.

8. При возникновении спора по сумме нанесенного ущерба и невозможности разрешения спора путем переговоров, такой случай рассматривается в суде в установленном законом порядке.

9. Предприятие предпринимает превентивные меры во избежание нанесения потерь и ущерба юридическим и обычным правам, собственности, ресурсам или условиям жизни местного населения в ходе хозяйственной деятельности.

В случае возникновения спора преимущество отдаётся разрешению спора во внесудебном порядке, прежде всего путём переговоров.

Судебное разрешение спора применяется в случае, когда другие способы не дали результата.

Во всех случаях, когда существует порядок возмещения вреда, урегулированный законодательством, применяется именно такой порядок.

В прочих случаях компенсации подлежит ущерб, доказанный в рамках законных процедур, в том числе судебных.
