

Процедура № 72

Взамен: СП №60 от 15.12.2021 г.

1.0 Наименование процедуры

Процедура Рассмотрения жалоб, споров и предложений на участках аренды лесного фонда ЗАО «Тихвинский КЛПХ» (далее – Процедура).

2.0 Назначение процедуры

Настоящая Процедура составлена в целях обеспечения выполнения следующих требований Стандарта организации СТО-42952298-001-2022 «Сертификация лесоуправления» системы добровольной лесной сертификации «Лесной эталон»: Критерий 1.6, Критерий 2.6, Критерий 4.6, Критерий 7.6, Критерий 9.1 и входит в состав документации системы по сертификации лесоуправления ЗАО «Тихвинский КЛПХ».

3.0 Цель

Процедура определяет порядок получения *запросов от Заинтересованных сторон* (далее - ЗС) и *Затронутых сторон* (далее – ЗтС) и разрешения следующих вопросов:

1. Споры, касающиеся *статутного или обычного права*;
2. Споры, касающиеся *права владения и пользования на территории управляемых участков Общества в рамках применимого законодательства или обычного права*;
3. Споры, касающиеся трудовых отношений: выплата заработной платы; выплата справедливой компенсации работникам за утрату или, порчу имущества; *профессиональные заболевания или производственные травмы*, приобретённые или полученные за время работы на Общество; предоставление отпуска, выдача спецодежды, условия работы и прочее;
4. Жалобы местных сообществ и частных лиц по возмещению потерь и ущерба в связи с негативными последствиями *хозяйственной деятельности Общества*;
5. Предложений по ведению *хозяйственной деятельности Общества на управляемых участках* (по методам ведения лесохозяйственной деятельности, строительству и поддержанию дорожной сети, вопросам занятости и др.);
6. Выявления участков, имеющих *высокую природоохранную ценность* и 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 др.) и/или играющие ключевую роль в сохранение национально-культурного самосознания местного населения (старые деревни, кладбища, места боевой славы и др.).

4.0 Для кого предназначена

Процедура обязательна для генерального директора ЗАО «Тихвинский КЛПХ», а также для работников Общества, осуществляющих *взаимодействие с ЗС и ЗтС*: специалиста по сертификации лесоуправления, менеджера по планированию, начальника участка лесозаготовок и менеджера по строительству дорог.

5.0 Приложения

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

6.0 Когда пересматривалась, проверялась процедура

Взамен процедуры №29 от 01.12.2016 г.

Взамен процедуры №60 от 15.12.2021 г.

7.0 Ссылки, термины, определения и сокращения, используемые в процедуре

Арендованный участок – лесной участок, находящийся в аренде ЗАО «Тихвинский КЛПХ».

Взаимодействие – процесс, путём которого *организация* общается, консультируется и/или предоставляет возможность участия для *заинтересованных и/или затронутых сторон*, обеспечивая учёт их мнений, пожеланий, ожиданий, потребностей, прав и возможностей при утверждении, выполнении и доработке *плана управления*.

Владение/пользование – общественно признанные соглашения между отдельными лицами или группой, зафиксированные на законодательном уровне или на уровне обычай, касающиеся «пакета прав и обязанностей» в отношении собственности, обладания, доступа и/или использования определённых земельных угодий или любых ресурсов на их территории (таких как отдельные деревья, виды растений, вода, полезные ископаемые и т.д.). В законодательстве РФ к владению относится любая форма *законного пользования землёй и лесными ресурсами* (аренда или собственность на землю или лесные ресурсы).

Водно-болотные угодья (ВБУ) – Переходные зоны между наземными и водными системами, в которых уровень грунтовых вод обычно находится на поверхности или вблизи поверхности, или земля покрыта мелководьем. Согласно Рамсарской конвенции ВБУ могут включать прибрежные отмели («ватты»), естественные пруды, марши, выбоины, влажные луга, болота, торфяники, заболоченные леса, мангровые заросли, озёра, реки и даже некоторые коралловые рифы.

Водный объект (в том числе водотоки) – сезонные, временные и постоянные источники, ручьи, каналы, реки, пруды и озёра. К водным объектам относятся *прибрежные и водно-болотные экосистемы*, озёра, болота, родники и гейзеры.

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

Единица управления (ЕУ) – заявленная для сертификации территория или территории с чётко обозначенными границами, управляемые с конкретными долгосрочными хозяйственными целями, ясно сформулированными в *плане управления*. Указанная(ые) территория(и) включает(ют) в себя:

- управляемый участок (*участки*) в обозначенных границах
- объекты инфраструктуры в его (их) пределах и (или) за пределами, в пользовании и (или) в управлении *Обществом*, или от имени *Общества*, в соответствии с долгосрочными целями хозяйствования, сформулированными в *плане управления*.

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;
- ЦОС – центральный орган системы действует на базе ООО «ОУЛ», является главным управляющим органом системы «Лесной эталон»;
- эксперты по конкретным вопросам, например, по высоким природоохранным ценностям.

Законный или юридический - соответствующий основному законодательству (*национальным* или *местным* законам) или подзаконным актам (вспомогательным нормативным актам, распоряжениям, приказам и т.д.). Понятие *законный* также включает в себя основанные на системе правил решения, принятые юридически *уполномоченными* органами, когда такие решения прямо и логически вытекают из законодательства и нормативных актов. Решения, принятые правомочными органами, не могут быть *законными*, если они не вытекают прямо или логически из законодательства и норм, и, если они не основаны на системе правил, а приняты на административное усмотрение.

Процедура № 72

Взамен: СП №60 от 15.12.2021 г.

Законный статус - это организационно-правовая форма собственности, пользования и распоряжения единицей управления согласно законодательству.

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

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.

Значительный – измеренное, оценённое и признанное значение, которое в исключительной степени превосходит другие.

Инфраструктура – в контексте лесопользования – дороги, мосты, водопропускные трубы, пути вывозки древесины, карьеры, водохранилища, здания, дамбы и другие сооружения, необходимые для реализации *плана управления*.

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

- ключевым признаком или критерием является самоидентификация коренных народов на уровне отдельного человека и признание его сообществом в качестве своего члена;
- 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.

Критерий – средство определения соответствия или несоответствия *принципу* (управления лесами).

Лес – участок земли, покрытый преимущественно древесной растительностью.

Лесоуправление и лесопользование – взаимосвязанные процедуры и процессы, направленные на использование лесов в целях удовлетворения потребностей в различных продуктах и полезностях, а также на сохранение и поддержание разносторонних функций лесов.

Местное законодательство - весь спектр законов и подзаконных актов (актов, постановлений, предписаний, указов), область применения которых ограничена определенным географическим регионом, в том числе принятые органами государственной власти, юрисдикция которых ниже, чем национальный уровень, например, ведомственные, муниципальные нормы и правила, которые разработаны на основе законов и подзаконных актов.

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*.

Национальное законодательство - совокупность законов и подзаконных актов (актов, постановлений, предписаний, указов), область применения которых распространяется на территорию страны, а также законодательные акты на уровне субъектов РФ, органов местного самоуправления, правомочие которых прямо и явно происходит из законов и подзаконных актов.

Недревесная продукция леса (НДЛП) – пни, береста, кора деревьев и кустарников, хворост, веточный корм, еловая, пихтовая, сосновая лапы, ели или деревья других хвойных пород для новогодних праздников, мох, лесная подстилка, камыш, тростник и подобные лесные ресурсы. Также к НДЛП относятся лекарственные растения и другие растения и грибы, используемые в качестве пищевого кормового и технического сырья, мёд и иные продукты пчеловодства, живица, древесные соки, животные – объекты охотничьего и рыбного промысла, другие продукты, получаемые при побочном пользовании, кроме древесного сырья.

Несчастный случай на производстве - случай, возникающий в результате или в ходе работы, который приводит к смертельному исходу или несмертельной травме;

Общество – ЗАО «Тихвинский КЛПХ».

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 определенных этнических или иных социальных групп. В иных юрисдикциях *обычное право* дополняет *статутное право* и применяется в определенных обстоятельствах.

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. В контексте стандарта рассматриваются общественные отношения в области человек - лес, поэтому объектом *обычных прав* является управляемый участок или его часть, а также действия, его затрагивающие. 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.

Организация – юридическое лицо, к которому приравнены также индивидуальные предприниматели, являющееся держателем сертификата или подающее заявку на сертификацию, несущее ответственность за обеспечение выполнения требований, составляющих основу сертификации.

План управления – комплект документов, отчётов, учётной документации и карт, описывающих обосновывающих и регулирующих деятельность руководителя любого уровня, персонала или организации в целом на территории или в связи *единицей управления*, включая заявления о целях и политике.

Последствия – результат ответной реакции экосистем и социума на антропогенные и иные нарушения и воздействия, проявляющиеся либо в виде утраты их *ценностей, устойчивости*,

нарушения функций, деградации или полного разрушения, либо в виде проявлений обратного позитивного характера.

Прибрежная зона – область, примыкающая к водным объектам, которые согласно Водному кодексу РФ относятся к водоохранным зонам и прибрежным защитным полосам.

Применимое законодательство – законодательство, применимое к *Обществу* как коммерческому предприятию или в интересах *единицы управления*. Оно включает в себя любые сочетания статутного права (утверженного законодательным органом) и прецедентного права (судебной практики), подзаконных актов, связанных с ними административных процедур и национальной конституции (если таковая имеется), которая всегда имеет преимущественную законную силу по отношению ко всем прочим правовым документам;

Принцип – в контексте сертификации, обязательное правило или элемент управления лесами;

Производственный травматизм - любые травмы, заболевания или случаи со смертельным исходом, произошедшие/наступившие в результате несчастного случая на производстве.

Профессиональное заболевание - любое заболевание, возникновении которого обусловлено действием факторов риска, связанных с рабочей деятельностью;

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.

Риск - вероятность неприемлемого негативного воздействия в результате деятельности в пределах *единицы управления*, в сочетании с серьезностью такого последствия;

Спор – выражение недовольства со стороны любого лица или организации, представленное в виде претензии к *Обществу*, касающейся его деятельности по управлению или его соответствия принципам и критериям Лесного Эталона, и на которую ожидается ответ.

Спор особо длительный – спор, который продолжается более чем в два раза дольше, чем предварительно установленный срок в системе сертификации Лесной Эталон.

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 законодательством, принятым национальным законодательным органом. В России обеспечивается законодательными актами уровня федеральных законов.

Уполномоченный - обладающий законным правом выполнять определённую функцию.

Управляемый участок – участок который находится под управлением *Общества*, и который представляет собой арендованный, согласно договору аренды, лесной участок, на который имеется отдельный проект освоения лесов.

Устойчивость – способность системы поддерживать основные функции и процессы под воздействием стрессов или под давлением различных факторов путём противодействия или адаптации к изменению. Параметр устойчивости может применяться к экологическим и социальным системам.

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.

Ценность – значимость чего-то с точки зрения проявляемых качеств и функций, которые, в том числе, могут увеличить стоимость носителя этой ценности. Ценность повышается, если проявляемые

Процедура № 72

Взамен: СП №60 от 15.12.2021 г.

свойства иссякают или количество носителей ценности становится редким и уникальным, или если функции становятся незаменимыми.

Экосистема – динамичный комплекс сообществ растений, животных и микроорганизмов, а также их неживой окружающей среды, взаимодействующих как единое функциональное целое.

8.0 Порядок организации работ и распределение ответственности

8.1 Информирование ЗС и ЗтС о настоящей процедуре и «Порядке действий в случае возникновения вопросов, связанных с лесопользованием на арендемых ЗАО «Тихвинский КЛПХ» лесных участках» (Приложение 1), а также результатах рассмотрения **запросов** осуществляется посредством распространения вышеуказанных документов публично доступными способами:

- публикация на официальных сайтах Общества и/или местных Администраций;
- размещение на информационных стендах муниципальных образований;
- передача документов старостам и жителям поселений при проведении сходов,
- рассылка по электронной почте.

8.2 Способы подачи обращений

По всем вышеперечисленным вопросам ЗС и ЗтС могут обратиться лично в офис *Общества*, по электронной почте или устно. Все претензии от *затронутых сторон* должны направляться в письменной форме на имя генерального директора *Общества* по почте или в электронном виде:

- Адрес: 187555, Ленинградская область, Тихвинский район, город Тихвин, улица Социалистическая, 10.
- Электронный адрес: tklph@svetopaper.com
- Телефон: +7 (81367) 5-13-37

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.

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 поступивших обращениях Специалиста в рамках данной процедуры. Специалист ведёт регистрацию и учёт поступившей информации в «Журнале учёта 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.

8.3 Претензии от затронутых сторон.

При поступлении в адрес Общества споров или жалоб со стороны ЗС или ЗтС, 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 обоснованы, могут служить письменные свидетельства (заявления), фотографии или другие документы, официально подтверждающие данное событие.

В случае получения доказательств 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.

8.4 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 обратиться 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»

О.П. Заикина

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель
генерального директора
ЗАО «Тихвинский КЛПХ»

А.А. Суворов

Менеджер по лесопользованию

Д.А. Акайкин

Процедура № 72

Взамен: СП №60 от 15.12.2021 г.

Приложение №1

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

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 (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, выплата справедливой компенсации за утрату или порчу имущества, профессиональные заболевания или производственные травмы, предоставление отпуска, выдача спецодежды, условия работы и прочее).

I. Подача обращений с регистрацией

- по адресу: 187555, Ленинградская область, Тихвинский район, город Тихвин, улица Социалистическая, 10
- по электронному адресу: Yelena.Andreeva@svetopaper.com
- по телефону: [+7 \(81367\) 5-13-37](tel:+7(81367)5-13-37)

II. Подача сообщений без регистрации

1. Сообщить о проблеме (Где?, Что произошло?, Какие последствия?, ФИО и контакты):
 - по телефонам:
+7 (921) 189-06-05 Владислав Андреевский, специалист по сертификации лесоуправления
+7 (921) 797-25-81 Ян Семёнов, менеджер по планированию
+7 (921) 433-73-06 Галина Королькова, менеджер по строительству дорог
 - по электронной почте:
tklph@svetopaper.com
Vladislav.Andrievskiy@svetopaper.com
Yan.Semyonov@svetopaper.com
Galina.Korolkova@svetopaper.com
2. В течение 2-х недель с даты подачи жалобы проводится выездная проверка на место, откуда поступило сообщение, и встреча с инициаторами
3. В течение 1-го месяца вопрос рассматривается руководством компании.
4. По результатам оценки принимается совместное решение по устранению проблемы/возмещению ущерба.

Любые стороны могут обратиться в адрес Общества для внесения изменений в настоящую процедуру. Картографическая информация по арендованной территории ЗАО «Тихвинский КЛПХ» и участкам леса, имеющим высокую природоохранную ценность доступна в офисе Общества и по запросу.

Согласно Процедуре № 72 «Рассмотрение жалоб, споров и предложений на участках аренды лесного фонда ЗАО «Тихвинский КЛПХ».