

4.3 Процедура по работе с обращениями заинтересованных и затронутых сторон

Настоящая Процедура разработана для разрешения ситуаций нарушения законных и обычных прав затронутых сторон в результате хозяйственной деятельности арендатора лесных участков (далее по тексту – Организация).

Процедура 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 коренных народов и местных сообществ;
- воздействия хозяйственной деятельности на сообщества коренных народов и/или местные сообщества.

Организация должна своевременно и путем взаимодействия с затронутыми сторонами выявлять, предотвращать и разрешать споры, касающиеся законного или обычного права, которые могут быть разрешены во внесудебном порядке.

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

- особо острые споры;
- особо длительные споры, или
- споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.

Настоящая процедура должна быть доступна для заинтересованных и затронутых сторон (публичный доступ).

Процедура может быть пересмотрена при взаимодействии с местными сообществами и другими затронутыми сторонами.

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;
- эксперты по конкретным вопросам, например, по высоким природоохранным ценностям, эксперты по биоразнообразию, по социальным вопросам и др.

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.

Порядок рассмотрения обращений

Обращения заинтересованных и затронутых сторон могут содержать:

- предложения по учету возможных социальных последствий хозяйственной деятельности;
- заявления и жалобы, связанные с материальным ущербом от деятельности Организации. Перечень возможных случаев, требующих возмещения потерь и компенсации приведен в *таблице 1*;
- обращения, связанные с возможным участием Организации в жизни местного сообщества в рамках социального партнерства (оказание материальной или спонсорской помощи, участие в социально-значимых мероприятиях, поддержание социальной инфраструктуры населенных пунктов и др.);
- Коллективные обращения, подлежат рассмотрению в том же порядке, как и индивидуальные обращения.

Письменные обращения заинтересованных и затронутых сторон должны содержать:

- дату обращения,
- наименование и адрес организации; в случае обращения физического лица - фамилию, имя, отчество обращающегося, место жительства, личную подпись;
- изложение сути обращения, заявления или жалобы.

Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адреса или личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

Поступившие письменные обращения, а также ответы о принятых решениях и мерах по ним, проверяются специалистами по делопроизводству на правильность оформления и регистрируются.

Обращение направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение (отдел, службу) после визирования исполнительным директором.

В структурных подразделениях (отделе, службе) ведется документированный учет полученных обращений, который включает следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- дата поступления;
- краткое изложение;
- описание процесса рассмотрения;
- результаты рассмотрения;
- действия, предпринятые для удовлетворения обращения, включая справедливые компенсации, если признано правомерным;
- дата информирования заявителя о рассмотрении.

Форма журнала учета обращений приведен в *приложении 3*.

Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения.

В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем Организации или соответствующего структурного подразделения еще на один месяц с сообщением об этом лицу, направившему обращение.

Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2-х месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения продлевается на весь период судебного разбирательства.

Если вопрос в обращении не относится к ведению Организации или является конфиденциальной информацией, то обращения направляется назад заявителю с соответствующим письменным извещением.

В случае неоднократного обращения заинтересованной стороны по одному и тому же вопросу, на которое ему раньше давались мотивированные ответы, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения по этому вопросу без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.

При рассмотрении заявления граждан должностные лица Организации обязаны:

- рассмотреть обращение по существу в установленные сроки, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействий), посягающих на права и законные интересы граждан;
- в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших обращение, привлечь соответствующих специалистов;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по обращению и обеспечить его реальное исполнение;
- сообщить заявителю в установленный срок в письменной форме о результатах рассмотрения обращения и о принятом по ней решении;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, а также указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.

Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям направлены ответы.

Обращения от заинтересованных и затронутых сторон принимаются по адресу: 186420, г. Сегежа, ул. Заводская, 1. Тел. 8-(81431) 3-46-94 (приемная Филиала АО «Сегежский ЦБК» по лесным ресурсам), e-mail: slzk_office@segezha-group.com

Таблица 1

| | |
|----|--|
| 1. | Ущерб, причиненный жизни и здоровью человека механизмами, транспортными средствами, оборудованием, принадлежащими Организации, при валке леса, раскряжке, транспортировке древесины и в других случаях в ходе осуществления производственной деятельности, кроме случаев нарушений представителями местных сообществ и сообществ коренных народов правил техники безопасности и необоснованном нахождении в зоне производства работ. |
| 2. | Уничтожение или повреждение жилых домов, построек, транспортных средств, механизмов, оборудования, домашнего скота, пасек и другого имущества, принадлежащих местному сообществу и сообществу коренных народов на праве частной собственности. |
| 3. | Загрязнение территории жилой зоны населенного пункта нефтепродуктами, отходами древесины, использованными и пришедшими в негодность запасными частями, тросами, автомобильными покрывками, приспособлениями и другими выброшенными предметами. |
| 4. | Недостойные действия работников Организации, проявившиеся в явном неуважении к местному сообществу и сообществу коренных народов, его обычаям и традициям, верованиям, недоброжелательное отношение с провоцированием драк, учинение ругани, вредительства с целью оскорбить или унижить, а также с причинением или без причинения материального вреда. |