Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Лузалес»
от 29.04.2025 № 103-П/2025

ПОЛИТИКИ, ПРОЦЕДУРЫ И ИНСТРУКЦИИ (ИЗВЛЕЧЕНИЕ)

по добровольной лесной сертификации

г. Сыктывкар, 2025 г

Содержание

ПОЛИТИКА ОТВЕТСТВЕННОГО ЛЕСОУПРАВЛЕНИЯ.....3
АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ПОЛИТИКА.....6
ПРОЦЕДУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ НЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ.....7
ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ СОВМЕСТНЫХ ОБСУЖДЕНИЙ.....9
ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, СПОРОВ, ЖАЛОБ И ТРЕБОВАНИЙ.....16

Политика ответственного лесоуправления

Настоящий документ содержит основные положения системы ответственного лесоуправления на предприятии в соответствии с требованиями добровольной лесной сертификации и предназначен для ознакомления широкому кругу лиц.

Настоящая политика призвана продемонстрировать, что предприятие стремится к экологически приемлемому, социально выгодному и экономически жизнеспособному управлению.

Утверждая настоящую политику предприятие выражает свою долгосрочную приверженность управлению лесами в соответствии требованиями стандартов добровольной лесной сертификации.

1. Введение

1. Настоящая политика компании является важнейшим элементом системы ответственного управления лесами, декларирует основные ценности и принципы производственной деятельности предприятия в отношении воздействия на окружающую среду и социально-экономическую сферу.
2. Компания подтверждает долгосрочную приверженность добровольной лесной сертификации, ведет свою деятельность таким образом, чтобы поддерживать репутацию системы добровольной лесной сертификации.
3. Компания сформировала долгосрочные цели, проводит мониторинг их достижения, своевременно корректирует свою деятельность в случае необходимости.
4. Компания стремится провести добровольную лесную сертификацию всей арендованной лесной территории, на участках не включенных в область действие сертификации соблюдаются установленные стандартом основные требования и требования настоящей Политики.
5. Предприятие постоянно совершенствует систему лесоуправления для наилучшего соответствия требованиями стандартов добровольной лесной сертификации путем ежегодного осуществления мониторинга и внутреннего аудита.

Компания обязуется выполнять следующие положения:

2. Соблюдение требований законодательства

2.1. Вести свою деятельность в соответствии с национальным законодательством и международными конвенциями, ратифицированными Российской Федерацией, требованиями стандарта добровольной лесной сертификации.

2.2. Использовать только законные способы заготовки древесины, препятствовать коррупции, разработать и утвердить антикоррупционную политику.

2.3. Организовывать и проводить лесозаготовительные работы в соответствии с лесохозяйственными регламентами лесничеств и проектами освоения лесов.
2.4. Не производить заготовку древесины без разрешительных документов, сверх разрешенного объема, с нарушением лесного законодательства.
2.5. Не использовать древесину:
- заготовленную в лесах высокой природоохранной ценности, находящихся под угрозой из-за хозяйственной деятельности;
- заготовленную в лесах в процессе их перевода в плантации или нелесные земли;
- из лесов, где произрастают генетически модифицированные деревья.

3. Экономическая жизнеспособность

3.1. Работать прибыльно.
3.2. Своевременно и в полном объеме финансировать и выполнять мероприятия по охране, защите и воспроизводству лесов.
3.3. Развивать инфраструктуру предприятия, строить лесные дороги, создавать новые производства по переработке древесной продукции.
3.4. Своевременно выплачивать все виды налогов, сборов и отчислений, предусмотренных законодательством.

4. Экологическая приемлемость

4.1. Не допускать переруба расчетной лесосеки, обеспечивающей неистощительное лесопользование.
4.2. Внедрять эффективную систему лесовосстановительных мероприятий за счет максимального использования естественных лесовозобновительных процессов и сохранения элементов лесной среды на вырубках путем применения природощадящих технологий лесозаготовок.
4.3. Обеспечивать своевременное восстановление лесного покрова до его исходного (до начала рубки) состояния или до более естественного состояния методами естественного или искусственного лесовосстановления.
4.4. Организовать систему охраны и защиты лесов от пожаров, болезней и вредителей, незаконных рубок и других несанкционированных видов деятельности.
4.5. Выявлять и поддерживать леса, имеющие высокие природоохранные ценности; внедрять эффективную систему управления ими (учет, режим пользования, охрану, мониторинг).
4.6. Выявлять и сохранять места обитания редких и уязвимых видов флоры и фауны, ключевые местообитания и природные объекты, являющиеся элементами сохранения биоразнообразия.
4.7. Предупреждать и минимизировать при лесозаготовках, строительстве и эксплуатации дорог эрозию и деградацию почвы, нарушение водных объектов, загрязнение вод.

4.8. При необходимости применения химических методов защиты растений использовать препараты, получившие положительное экспертное заключение.
4.9. Осуществлять экологически ответственное обращение с отходами.
4.10. В рамках действующего законодательства, прав и обязанностей природопользователя препятствовать незаконной деятельности третьих лиц на своей территории.

5. Социальная выгода

5.1. Принимать на работу преимущественно местных жителей, не допуская любых видов дискриминации.
5.2. Не использовать принудительный труд.
5.3. Добиваться выполнения правил охраны труда и личной безопасности.
5.4. Обеспечить работников безопасным оборудованием, спецодеждой и средствами индивидуальной защиты.
5.5. Своевременно выплачивать заработную плату работникам.
5.6. Выявлять и сохранять участки леса и места, имеющие культурное, историческое, религиозное, экологическое и хозяйственное значение для местного населения и коренных народов.
5.7. Реализоватьмеры по социальной и экономической поддержке местного населения.

Антикоррупционная политика

Информацию о фактах коррупции в ООО «Лузалес» можно сообщить по телефону: +7(8212) 28-73-86, либо направить письменное обращение по адресу: 167981, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул.2-я Промышленная, дом 23.

Официальный текст антикоррупционной политики размещен на сайте ООО «Лузалес» по адресу https://luzales.ru/storage/app/uploads/public/61f/120/175/61f12017537ce537529742.pdf

Процедура предоставления не конфиденциальной информации

1. Введение

1.1. Руководствуясь требованиями добровольной лесной сертификации, предприятие обязуетсяпо запросу предоставлять общественности информацию о своей лесохозяйственной деятельности, кроме конфиденциальной.

1.2. Конфиденциальная информация – информация, не подлежащая разглашению и опубликованию в силу того, что она:

- Содержит чувствительную информацию, которая, будучи разглашена способна нанести вред ценному природному объекту и даже создать угрозу его существованию или интересам общин коренных народов или местных жителей;
- Нарушает действующие соглашения о конфиденциальности;
- Содержит материалы, на которые распространяется авторское право и другие формы правовой защиты, включая права на интеллектуальную собственность, защиту национальной безопасности или общественного порядка, законы о защите частной жизни и неразглашении конфиденциальной информации;
- Содержит данные, которые могут повлиять на конкурентоспособность организации (детальное описание структуры затрат и доходов организации и т.д.)

1.3. Информация, которая в силу закона является общедоступной, или предоставляется в качестве отчетных данных государственным или муниципальным органам - не является конфиденциальной.

2. Порядок предоставления не конфиденциальной информации

2.1. Документы, доступные для затронутых и заинтересованных сторон, для общественности могут предоставляться по письменному запросу или в ходе общественных слушаний, сходов, совещаний, консультаций, встреч, а также в процессе информирования населения по вопросам сертификации предприятия.

2.2. Перечень документов, доступных для общественности:

- Процедура проведения совместных обсуждений по планируемой и осуществляемой хозяйственной деятельности;
- Процедура рассмотрения споров, жалоб и требований;
- Информация о планируемых или проведённых рубках погибших и повреждённых лесных насаждений: акты ЛПО, схема размещения лесосеки, материалы фотофиксации с их географической привязкой, акты осмотра лесосек.
- Планы проведения рубок и строительства дорог на один год вперед;
- Резюмеплана управления лесами;
- Резюме результатов мониторинга лесохозяйственной деятельности;

- Информация, относительно лесов высокой природоохранной ценности иных охраняемых участков, в том числе карт их месторасположения, мер по их охране и управлению;
- Политика ответственного лесоуправления;
- Иная информация, предоставление которой заинтересованным и затронутым сторонам предусмотрено стандартом лесоуправления.

2.3. Запросы принимаются по адресу в письменной форме с указанием данных для отправки ответа (адресата): **167981, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул.2-я Промышленная, дом 23.**

3. Документация, которая может быть признана конфиденциальной

3.1. Документация, признанная конфиденциальной информацией, не должна в обязательном порядке предоставляться общественности.

3.2. Перечень документов, которая может быть признана конфиденциальной:

- Структура затрат на производство продукции, в том числе заработная плата персонала;
- Цена реализации продукции;
- Прибыль от реализации продукции;
- Бухгалтерские материалы по текущей финансовой деятельности предприятия;
- Материалы по финансовым взаимоотношениям предприятия с поставщиками и покупателями продукции;
- Прочие материалы, составляющие коммерческую тайну предприятия в соответствии с его уставом (положением);
- Информация относительно мест, имеющих особую культурную, экологическую, экономическую и религиозную ценность для затронутых сторон (если затронутая сторона настаивает на конфиденциальности такой информации);
- Иные материалы, распространение которых нарушает соглашение о конфиденциальности между предприятием и третьими лицами.

Процедура проведения совместных обсуждений

1. Введение

1.1. В настоящей процедуре не используется термин «общественные слушания» исключительно для устранения конфликта с требованиями ст.28 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 02.08.2019) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп.), вместо него используется аналогичное по смыслу выражение «совместное обсуждение».

2. Цели и задачи процедуры

2.1. Целью настоящей процедуры является регламентация взаимодействия с заинтересованными и затронутыми сторонамипроводимого с целью:

- обсуждения возможных экологических, социальных и экономических последствий планируемой или осуществляемой хозяйственной деятельности предприятия;
- участие в разработке и осуществлении планов деятельности предприятия;
- установления права владения, доступа и пользования леснымиресурсамии экосистемнымиуслугами,обычныхправизаконных правиобязанностей.

2.2. Взаимодействие может осуществляться в различных формах, как очной, так и заочной. Предпочтительной является заочная форма взаимодействия (например, письменная).

2.3. Для разрешения конфликтных ситуаций на предприятии разработана и внедрена «Процедура разрешения споров».

3. Правовая основа

3.1. Процедура основана на принципах обеспечения прав граждан на своевременное получение достоверной и полной информации о состоянии окружающей среды, об использовании природных ресурсов и участия в принятии решений, затрагивающих их право на благоприятную окружающую и жизненную среду.

3.2. Процедура разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации - Конституцией РФ, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом «Об охране окружающей среды», Федеральным законом «Об экологической экспертизе», положением «Об оценке воздействия намечаемой хозяйственной деятельности и иной деятельности на окружающую среду в Российской Федерации», стандартами добровольной лесной сертификации.

3.3. Настоящая процедура также может быть использована для целей сообщения о фактах коррупции, дискриминации, с учетом специфики рассматриваемых вопросов и соответствующих процедур предприятия.

4. Основные определения

4.1. Форма взаимодействия – конкретный формат, используемый для обмена информацией, может быть как очным, так и заочным; открытым – с участием неопределенного круга лиц; закрытым – с участием конкретных приглашенных лиц.

4.2. К очным формам взаимодействия относятся: совместное обсуждение - аналог «общественного обсуждения», «собрания», «совместного присутствия» и т.п; консультация – взаимодействие с заранее приглашенным кругом лиц; встреча – взаимодействие с конкретным физическим лицом.

4.3. К заочным формам обсуждения относятся: почтовая переписка – взаимодействие путем отправления почтовой корреспонденции, подразумевающей получение ответа; почтовая рассылка или размещение в средствах массовой информации – отправление корреспонденции (публикация), когда обратный ответ не является обязательным, но желателен.

4.4. До начала проведения взаимодействия предприятие должно выявить заинтересованные и затронутые стороны и составить их список.

4.5. В список заинтересованных и затронутых сторон могут быть включены:

- частные лица - краеведы, активисты, представляющие различные заинтересованные группы местного населения: сборщиков ягод и трав, грибников, рыболовов, охотников, потребителей дров, круглого леса и пиломатериалов, владельцы гостевых домов для туристов и др., находящихся вблизи или на арендной территории;
- зарегистрированные или незарегистрированные общественные этнические, религиозные, женские, молодёжные организации и движения, гражданские инициативы или соседства и т.п. Это могут быть представительства фондов, потребительских кооперативов, советы ветеранов, некоммерческие партнёрства, товарищества, общественные советы, добровольные дружины по тушению пожаров, религиозные общины, квартальные комитеты, школьные лесничества, краеведческие кружки, поисковые группы, землячества и т.д.;
- образовательные и культурные учреждения: школы, клубы, библиотеки, музеи, досуговые центры и пр.;
- местная администрация и органы местного самоуправления, включая глав поселений, депутатский корпус, старост деревень, исполняющих обязанности местной администрации (в маленьких деревнях);
- организации, заинтересованные в развитии различных видов лесопользования на арендной территории компании: туристические фирмы, общества охотников и рыболовов; частные (индивидуальные) предприниматели и т.п.;

- местные государственные структуры, связанные с управлением лесами и охраной природы;
- местные средства массовой информации (СМИ);
- иные стороны (граждане и организации) права (в т.ч. обычные) и/или интересы которых прямо или косвенно затрагивает деятельность предприятия или они заинтересованы в результатах его деятельности.

4.6. Взаимодействие – один из механизмов общественного контроля и согласования интересов различных групп, выражающих заинтересованность в решении той или иной проблемы, представляющей интерес для отдельных групп или для общества в целом.

4.7. Взаимодействие предполагает равную для всех сторон возможность высказать свое аргументированное мнение по обсуждаемому вопросу на основе изучения документальной информации, имеющей отношение к обсуждаемому вопросу и не содержащей конфиденциальных сведений.

4.8. Взаимодействие со сторонами, которые предоставляют информацию:

- влияющую на сохранение биоразнообразия;
- о лесах высокой природоохранной ценности;
- о редких видах и их местообитаниях;
- о редких экосистемах;
- о местах, важных для местного населения, имеющих социальную, экологическую, экономическую и иную ценность;
- о режиме сохранения участков, имеющих экологическую, экономическую, культурную, историческую и иные ценности;
- о правах владения, доступа и пользования леснымиресурсамии экосистемнымиуслугами,обычныхправахизаконных правахиобязанностях;
- другую информацию, необходимую для реализации плана управления лесами

- рекомендуется проводить не реже одного раза в календарный год.

5. Общие положения

5.1. Взаимодействие проводится для выявления и учета мнения заинтересованных и затронутых сторон по планируемой или осуществляемой хозяйственной деятельности на территории муниципальных образований, где имеется аренда лесных участков предприятия, а также с целью установления прав третьих лиц (в т.ч. обычных прав) на участки территории, входящие в сферу деятельности предприятия.

5.2. Анонимные обращения, обращения без указания обратного адреса – не рассматриваются. Если участники взаимодействия не требуют иначе, то результаты взаимодействия являются открытыми (не конфиденциальными).

5.3. Взаимодействие в очной форме целесообразно проводить в случае, когда требуется взаимодействие с неопределенным кругом лиц. В остальных случаях, для обсуждения узких и конкретных вопросов целесообразно заочное обсуждение.
5.4. Взаимодействие может быть организовано в заочной форме через администрации соответствующих поселений, ТОС и пр., путем размещения объявлений о сборе предложений, информировании и пр.
5.5. Для организации взаимодействия целесообразно использовать возможности, предоставляемые социальными сетями, в т.ч. через организацию групп, форумов, общения через мессенджеры.
5.6. Инициаторами взаимодействия могут выступать:
- предприятие;
- органы местного самоуправления;
- общественные объединения;
- группа граждан или отдельные граждане.

5.7. Форму взаимодействия определяет инициатор взаимодействия.
5.8. Предметом взаимодействия по вопросам о возможных экологических, социальных и экономических последствиях хозяйственной деятельности, планируемой или осуществляемой, является предпроектная и проектная документация, а также материалы всех других этапов хозяйственной деятельности: планы лесоуправления, результаты оценки воздействия на окружающую среду и социальную сферу, материалы выделения и сохранения лесов высокой природоохранной ценности, в т.ч. социального значения и другие.
5.9. При выявлении участков, представляющих ценность для коренных народов и местных сообществ, может применяться принцип постепенности. Как правило местное население не может точно указать принадлежащие им избы, путики и иные угодья. Поэтому процедуру сбора данных о таких объектах целесообразно проводить несколько раз. За 2–3 года до начала деятельности выяснить приблизительное расположение объектов, а за год, непосредственно предшествующий рубке осмотреть объекты в натуре, вместе с их владельцами.

6. Подготовка к проведению взаимодействия

6.1. Информирование о взаимодействии, которое охватывает неопределенный круг лиц, должно распространяться на все населенные пункты, которые затрагивает деятельность предприятия. Как минимум во всеадминистрации муниципальных образований должно направляться объявление о проведении такого взаимодействия.
6.2. Подготовка и распространение информации (путем рассылки, публикации и пр.) для участников взаимодействия, затронутых и заинтересованных сторон о планируемой или осуществляемой хозяйственной деятельности и ее возможных экологических, социальных и экономических последствиях, оповещение о дате и месте проведения очного мероприятия (не ранее чем за 1 неделю до проведения оч-

ного мероприятия) или сроках предоставления предложений если мероприятия проводятся в заочной форме (не менее 2 недель со дня рассылки или публикации).

6.3. После отправления писем по почте, электронной почте целесообразно осуществлять контакт с заинтересованными или затронутыми сторонами посредством телефонной связи с целью консультаций, ответов на вопросы и пр., упрощающих последующее взаимодействие.

7. Проведение взаимодействия в заочной форме

7.1. Все письма, предложения регистрируются и рассматриваются предприятием в порядке существующей системы документооборота, результаты рассмотрения направляются в адрес заявителя (если указан). В обобщённом, обезличенном виде поступавшие предложения и принятые по ним решения представляются в форме согласно настоящей процедуре.

7.2. При проведении взаимодействия в заочной форме в рассылке (объявлении) по инициативе предприятия могут быть указаны желательные сроки подачи предложений, требований и замечаний (не менее 2 недель с даты рассылки). Все поступающие предложения рассматриваются вне зависимости от срока отправки заинтересованной стороной.

7.3. При рассылке материалов для широкого круга местных жителей целесообразно направлять в администрации и другие подобные места куда любой может прийти для ознакомления с ними.

7.4. При наличии у заинтересованной стороны электронной почты целесообразно использовать ее для ускорения обмена сообщениями, документами.

8. Проведение взаимодействия в очной форме

8.1. Перед началом совместного обсуждения необходимо провести регистрацию участников, записав их фамилию, имя, отчество, место работы, контактную информацию (адрес, телефон). В случае если участники отказываются называть свои данные, или это сделать затруднительно по каким-либо причинам, то указывается общее количество участников. В этом случае рекомендуется во время обсуждения делать фотографии, подтверждающее наличие участников.

8.2. Так же в протоколе указывается место и время проведения совместного обсуждения, данные организаторов обсуждения с обеих сторон (если применимо).

8.3. В случае если в ходе обсуждений согласие между сторонами по существенным обсуждаемым вопросам не достигнуто, предприятие обязано:

- фиксировать содержание существующих разногласий;
- информировать участников обсуждений и других заинтересованных лиц о дальнейших мерах, которые предприятие намерено предпринять дли достижения согласия по данным вопросам.

9. Документирование результатов взаимодействия, информирование о результатах взаимодействия

9.1. Основными итоговыми документами взаимодействия для очной формы являются:

- протокол совместного обсуждения с указанием принятых решений;
- протокол встречи с указанием принятых решений.

9.2. Основными итоговыми документами взаимодействия для заочной формы являются:

- результаты рассмотрения замечаний и требований, поступивших по результатам заочного взаимодействия, документы, подтверждающие отправление решений заявителям;
- материалы оповещения о результатах заочного взаимодействия в форме, согласно настоящей процедуре.

9.3. Итоговые документы формируются минимум в 2 экземплярах – один предприятию, другой – инициатору или организатору взаимодействия, либо любому лицу, участвующему во взаимодействии. В протоколе указываются кому переданы экземпляры.

9.4. Решения по результатам взаимодействия принимаются предприятием обоснованно, отклонение требований, замечаний и предложений должно быть аргументировано. Решения о сохранении (ограничении использования) тех или иных объектов являются составной частью плана управления лесами, с учетом требований конфиденциальности.

9.5. Итоговые документы могут быть переданы сторонам взаимодействия в любой форме, обеспечивающий получение документов: лично, по почте, по электронной почте. При отправлении документов по электронной почте целесообразно убедиться в ее получении адресатом (ответным сообщением, телефонным звонком и пр.).

9.6. Не реже одного раза в год предприятие информирует общественность о результатах взаимодействия, в заочной форме. В материалы включаются перечень рассмотренных вопросов и решения по ним. Результаты предоставляются в обезличенном виде (без указания заявителя) с целью сохранения конфиденциальности.

9.7. Информирование по результатам обсуждений, представляющих общую значимость для населения (например, о социально-экономическом партнерстве) может осуществляться через средства массовой информации, как в виде объявлений, так и в виде публикаций различной формы (репортаж и пр.).

9.8. Итоговые документы (копии) должны быть доступны для заинтересованных сторон по запросу.

10.Ответственные за выполнение процедуры

10.1. Ответственные за выполнение процедуры назначаются приказом. В случае отсутствия приказа ответственным за выполнение процедуры является ответственный за сертификацию на предприятии.

Процедура рассмотрения предложений, споров, жалоб и требований

1. Общие положения

1.1. Данная процедура разработана предприятием и используется с целью выполнения требований добровольной лесной сертификации.

1.2. Предприятие обязуется выполнять данную процедуру,направленную на учет, рассмотрение и разрешение, предложений, споров (конфликтов),жалоб и требований работников предприятия, затронутыхи заинтересованных сторон по работе предприятия, лесохозяйственной деятельности, взаимоотношениях работников и администрации, обычных и законных правах.

1.3. Настоящая процедура не подменяет собой способы разрешения споров (конфликтов), установленных действующим законодательством.

1.4. Процедурапримeнима в случаях:

- рассмотрения споров с затронутыми сторонами,их жалоб и требований;
- рассмотрения споров по вопросам права владения, пользования, доступа к и наиспользование лесных ресурсов и экосистемных услуг, обычных и законных прав, обязанностей;
- рассмотрения предложений по внесению изменений в планы хозяйственной деятельности организации(план управления) от затронутых и заинтересованных стороны;
- рассмотрения споров с работниками предприятия.

1.5. Предприятие предпринимает меры по предотвращению возникновения споров и конфликтов:

- ведет учет споров, предложений, обращений и решений по ним в рамках существующей системы документооборота;
- сообщает сотрудникам предприятия, затронутым и заинтересованным сторонам о результатах рассмотрения предложений, споров, жалоб и требований, планах своей деятельности и информирует о ее результатах.

1.6. Минимизация риска нанесения ущерба осуществляется путем учета мест, представляющих интерес (ценность) для затронутых сторон и ограничения лесохозяйственной деятельности в таких местах, вплоть до полного запрета.

1.7. Любые споры и конфликты предприятие стремится разрешать в процессе переговоров с участниками конфликта и другими заинтересованными сторонами, принимая во внимание требования действующего законодательства РФ, законные права и интересы участников конфликта, законные права и интересы прочих заинтересованных сторон, используя принцип разумного компромисса между конфликтующими сторонами.

1.8. Соблюдение конфиденциальности. При рассмотрении жалоб, содержащих вопросы личного характера при регистрации заявлений и ответов необходимо соблю-

дать конфиденциальность: регистрировать жалобы и ответы на них с указанием только исходных и выходных данных, исключая сведения о заявителе, жалобе и принятом решении. В этом случае вся информация по рассмотрению жалобы должна храниться в иных документах.

2. Порядок рассмотрения

2.1. Заявление подается в письменной форме на имя директора предприятия, по почте, электронной почте в личных сообщениях в социальных сетях.Заявление регистрируется в рамках действующей системы документооборота. Сотрудники предприятия могут подать заявление лично через Директора или Ответственного за сертификацию.

2.2. В заявлении должны быть указаны конкретные предложения или требования; факты, которые послужили основанием конфликта, ФИО и должности представителей Компании и подрядных предприятий, задействованных в конфликте, а также ФИО заявителя, его почтовый адрес, телефон. Если заявление предполагает наличие конфиденциальной, личной информации, на письме делается соответствующая пометка.

2.3. Рассмотрение заявления и принятие решений производится в течение 2-х месяцев с момента получения заявления. Рассмотрение заявления организует Ответственный за сертификацию или Специалист по связям с общественностью.

2.4. Для участия в рассмотрении заявления приглашается Заявитель. В случае неявки Заявителя рассмотрение заявления проводится в одностороннем порядке.

2.5. Результаты рассмотрения заявлений оформляются Протоколом (решением) в двух экземплярах. Один экземпляр Протокола (решения) направляется в адрес Заявителя. Второй экземпляр хранится на предприятии.

2.6. Повторное заявление по одному и тому же конфликту (спору, требованию и пр.) от этого же заявителя рассмотрению не подлежит.Жалобы и предложения от сотрудников могут быть рассмотрены неоднократно, после уточнений, дополнения и пр.

2.7. Если стороны в процессе переговоров не смогли урегулировать конфликт (спор, требование и пр.), заявитель может использовать другие способы защиты своих законных прав и интересов, предусмотренные законодательством РФ.

3. Способы для предотвращения повторного или подобного конфликта

3.1. Информирование местного населения, местной администрации и коренных народов о текущей и намечаемой лесохозяйственной деятельности предприятия в ходе информационных встреч с заинтересованными сторонами, рассылки информационных материалов.

3.2. Выявление и разрешение потенциальных конфликтов на этапе планирования хозяйственной деятельности.

4. Ответственные за выполнение процедуры

4.1. Ответственным на выполнение процедуры является Ответственный за сертификацию. Также ответственный может быть назначен приказом Директора.

4.2. Ответственный за выполнение процедуры:

- осуществляет прием и регистрацию заявлений;
- организует рассмотрение заявления с участием заявителя, представителей администрации, иных сторон, проведение переговоров;
- ведет Журнал регистрации предложений, споров, жалоб и требований;
- осуществляет информирование заявителя о результатах рассмотрения заявлений, в т.ч. направляет заявителям результаты рассмотрения предложений, споров, жалоб и требований.

5. Документирование

5.1. Предприятие осуществляет документирование (учет) споров, жалоб и требований в рамках действующей системы документооборота в бумажной или электронной форме, в том числе в виде нескольких документов.

В записи необходимо включать следующую информацию:

- сведения о заявителе;
- дата регистрации и краткое содержание обращения;
- срок рассмотрения;
- меры, принятые для решения, урегулирования;
- дата и способ информирования заявителя о результатах рассмотрения.

5.2. При необходимости все сведения (записи) о рассмотрении споров, жалоб и требований могут быть сведены в журнал, форма которого приведена в Приложении к настоящей инструкции.

Приложение

Журнал учета предложений, споров, жалоб и требований

Ф.И.О заявителя, дата поступления, входящий регистрационный номер, срок рассмотрения	Краткое содержание заявления, прилагаемые документы	Описание процесса рассмотрения жалобы	Результат рассмотрения жалобы, спора, дата принятия решения Отметка о невозможности разрешения спора с указанием дальнейших предпринимаемых действий	Действия,предпринятыедля удовлетворенияжалобы,разрешения спора, включаясправедливые компенсации	Дата направления ответа заявителю, адрес почты, электронной почты. Статус разрешения спора (да/нет)

Примечание. Журнал допускается вести в электронном виде, в т.ч в виде нескольких документов, например в рамках системы электронного документооборота или делопроизводства.