

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора Лесного филиала
АО «Группа «Илим» в г. Коряжме


Ю.Н. Лихачев

06 октября 2021 г.

СТАНДАРТ FSC/PEFC ЛФ 03-21
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ

Подразделение разработчик: Отдел управления системами менеджмента и сертификацией	СТП FSC/PEFC ЛФ 03- 21	Редакция	5
		стр. 1 из 8	

СОДЕРЖАНИЕ

1. ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ	2
2. НАЗНАЧЕНИЕ	4
3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
4. ССЫЛКИ.....	4
5. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ	5
7.1 РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	5
7.2 РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	6
8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ В ОУСМИС.....	6
9 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЙ С МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ.....	7
10. РАССЫЛКА ПЛАНОВ РУБОК.....	7
11 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ СПОРОВ	8

2. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящий стандарт определяет порядок взаимодействия с местными сообществами по вопросам хозяйственной деятельности Лесного филиала АО «Группа Илим» в г. Коряжме (далее по тексту Лесной филиал).

3. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования стандарта распространяются на деятельность руководителей и специалистов функциональных дирекций и ОСП ЛЗУ Лесного филиала, сотрудников отдела управления системами менеджмента и сертификацией Филиала АО «Группа «Илим» в г. Коряжма (далее по тексту Филиал).

4. ССЫЛКИ

При разработке настоящего стандарта учтены требования следующих внешних и внутренних нормативных документов:

- FSC-STD-RUS-02.1-2020RU «Национальный стандарт лесопользования FSC для Российской Федерации»;
- PEFC-RUSSIA-ST-01-2015 «Стандарт лесопользования и лесопользования»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- СТП ОАП 03-18 «Организационное обеспечение делопроизводства и документооборота».

5. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В стандарте используются следующие сокращения:

- **ОУСМиС** – отдел управления системами менеджмента и сертификацией, входит в структуру Дирекции по производственной эффективности и производственному совершенству Филиала;
- **ЛФ** – Лесной филиал АО «Группа «Илим» в г. Коряжме;
- **ЦО** – Центральный офис АО «Группа Илим»;
- **ОСП ЛЗУ** – обособленное структурное подразделение ЛФ - лесозаготовительный участок;
- **МО** – муниципальное образование сельских поселений.

В стандарте используется следующая терминология:

- **затронутая сторона** - любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах заявленной для FSC сертификации территории или территории с четко обозначенными границами, управляемые с конкретными долгосрочными хозяйственными целями;
- **местные сообщества** - местное население, проживающее постоянно или сезонно в регионах присутствия Лесного филиала или в непосредственной близости от нее, в том числе работники ЛЗУ;
- **регионы присутствия** – административные районы юга Архангельской области (Вилегодский, Красноборский, Котласский, Ленский, Верхнетоемский), части республики Коми (Сысольский, Усть-Вымский, Прилузский) и Вологодской области (Великоустюгский), на территории которых присутствует арендованные участки АО «Группа Илим», эксплуатируемые Лесным филиалом;
- **обращение местного сообщества** - направленные в Лесной филиал в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение, в том числе телефонный звонок, зарегистрированные должностным лицом в соответствующих документах;

- **предложение** – рекомендации местного сообщества по совершенствованию деятельности и взаимодействия Лесного филиала в области управления арендованными лесными участками;
- **заявление** - просьба местного сообщества о содействии в реализации ее прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов в области управления арендованными лесными участками, либо сообщение о недостатках в работе Лесного филиала;
- **жалоба** – просьба гражданина или местного сообщества о восстановлении или защите его либо другого лица нарушенных прав, свобод и законных интересов, причиненных деятельностью Лесного филиала в арендованных лесных участках.

6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. В данном стандарте не рассматриваются юридически оформленные претензии и предписания государственных надзорных органов, а также судебные разбирательства.
- 6.2. Филиалы АО «Группа «Илим» должны использовать все возможные виды мероприятий по исключению острых споров с местными сообществами, используя цивилизованные методы путем проведения консультаций, переговоров, встреч, совещаний, посредничества.
- 6.3. Способы взаимодействия с местными сообществами представлены в таблице:

Взаимодействие с местными сообществами
1. Письменные обращения (почтовое или электронное письмо)
2. Обращения по телефону
3. Совещания
4. Рассылка планов рубок

- 6.4. Ведение указанных в тексте стандарта Журналов учета возможно в электронном виде (формат Exel или Word) при обеспечении ограниченного доступа на корректировку.
- 6.5. Срок хранения записей по регистрации обращений от местных сообществ – 5 лет.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

К рассмотрению принимаются письменные обращения, содержащие фамилию, имя, отчество (если обратившийся – гражданин), полное наименование организации, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного письма, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, телефоны. К письменному обращению могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной или письменной форме.

7.1 Регистрация письменных обращений

- 7.1.1 Поступившее обращение должно быть зарегистрировано в течение 3-х дней с момента поступления к ответственному за работу с обращениями в Журнале регистрации входящих документов в группе делопроизводства или в соответствующей дирекции.
- 7.1.2 Для работы с обращением директор ЛФ или директор функционального направления назначает ответственного специалиста в соответствии с его компетенцией. Должность, ФИО и срок подготовки ответа по обращению указываются в резолюции к документу (далее по тексту – ответственный за работу с обращением).
- 7.1.3 Ответственный за работу с обращением обязан выслать сканированную копию письма в ОУСМиС для регистрации информации в аналитической таблице с целью анализа деятельности по обращениям.
- 7.1.4 Ответственный за работу с обращением после утверждения ответа вышестоящим руководителем обязан выслать сканированную копию ответа в ОУСМиС для консолидации и анализа деятельности по обращениям.

7.1.5 Главный специалист по сертификации лесопользования ОУСМиС консолидирует и анализирует информацию по работе с обращениями в электронной аналитической таблице. (О: КАСН/.../ЭЖ-3 FSC Журнал жалоб, предложений и заявлений.)

7.2 Рассмотрение письменных обращений

7.2.1 Ответственный за работу с обращением:

- должен обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием затронутой стороны, отправившей обращение;
- может запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы, картографические материалы, другую информацию, как у обратившейся затронутой стороны, так и в других организациях;
- должен подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов;
- должен уведомить затронутую сторону в случае направления ее обращения в другую организацию (например, лесничество) или в ЦО АО «Группа Илим».

7.2.2 Ответ на обращение подписывает директор Лесного филиала или директор функционального направления Лесного филиала.

7.2.3 Если обращение – жалоба, то ответственный за работу с обращением обязан в течение 2-х недель с момента ее получения уведомить заявителя письменной либо устной форме о получении жалобы и информировать о процедуре ее рассмотрения.

7.2.4 Если жалоба признана обоснованной, определяются корректирующие действия – проведение документальной или полевой проверки.

7.2.5 Корректирующие действия (документальная или полевая проверка) должны быть выполнены в течение 2-х месяцев после получения жалобы.

7.2.6 По результатам рассмотрения жалобы и предпринятых действиях необходимо информировать заявителя.

7.2.7 В исключительных случаях должностное лицо, ответственное за работу с обращением, может продлить срок рассмотрения обращения, уведомив обратившуюся заинтересованную сторону.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ В ОУСМиС

8.1 Обращения от затронутых сторон могут поступить на телефоны специалистов ОУСМиС.

8.2 К рассмотрению принимаются телефонные обращения, содержащие контактные данные для получения обратной связи по сообщению: фамилия, имя, отчество (если обратившийся – гражданин), полное наименование организации, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного письма, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, телефоны).

8.3 Обращения, не содержащие смысла, не прослушиваемые из-за помех или других дефектов, содержащие ненормативную лексику рассмотрению не подлежат.

8.4 Главный специалист по сертификации лесов ОУСМиС регистрирует поступившее обращение в электронной аналитической таблице. (О: КАСН/.../ЭЖ-3 FSC Журнал жалоб, предложений и заявлений.) и направляет, в письменном виде, поступившее обращение директорам функциональных направлений ЛФ для анализа и принятия решений.

8.5 По результатам рассмотрения предложений, функциональные дирекции ЛФ направляют затронутым сторонам служебные письма с информацией о принятых решениях по поступившим обращениям. При рассылке электронных писем, в копию письма включается главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС.

9 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЙ С МЕСТНЫМИ НАСЕЛЕНИЕМ

- 9.1 Главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС в соответствии с годовым планом рубок формирует годовой план проведения совещаний с местным населением, проживающим постоянно или сезонно в населенных пунктах регионах присутствия Лесного филиала или в непосредственной близости от них.
- 9.2 Повестка планируемых совещаний:
- обсуждение планов рубок;
 - получение предложений по сохранению мест имеющих особую культурную, экологическую, экономическую, религиозную или духовную ценность.
- 9.3 Главный специалист по лесной сертификации не менее чем за месяц до планируемого срока связывается с представителями МО для уточнения даты, времени и места проведения совещания.
- 9.4 Представители МО доступными средствами коммуникаций информируют местное население о повестке совещания, дате, месте и времени его проведения.
- 9.5 На совещание приглашается глава сельского поселения. К участию в работе совещания привлекаются сотрудники дирекции по лесному хозяйству и ЛЗУ Лесного филиала.
- 9.6 Совещание проводит главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС, в ходе которого информирует присутствующих о планах рубок, технологии заготовок, методах сохранения биоразнообразия, демонстрирует схемы аренды, принимает предложения по сохранению участков в аренде АО «Группа «Илим», имеющих значимость для местного населения.
- 9.7 На совещании может быть заслушан любой участник заседания по вопросам повестки.
- 9.8 По окончании работы совещания главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС подводит итоги заседания и фиксирует поступившие обращения от местного населения.
- 9.9 Совещание протоколируется. В протоколе совещания указываются:
- №, дата и место его проведения;
 - лица, присутствовавшие на совещании;
 - вопросы, рассмотренные на совещании;
 - поступившие обращения от местного населения.
- 9.10 Протокол оформляется не позднее 3 дней после проведения совещания. Протокол оформляет главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС и направляет на согласование в МО. Подписанный протокол возвращается в ОУСМиС, регистрируется и хранится согласно установленной номенклатуры дел.
- 9.11 Главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС направляет служебное письмо совместно с протоколом совещания директорам функциональных направлений ЛФ для анализа поступивших обращений от местного населения и принятия решений.
- 9.12 По результатам рассмотрения обращений, функциональные дирекции ЛФ направляют в ОУСМиС служебное письмо с указанием принятых решений.
- 9.13 Главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС консолидирует данные от функциональных дирекций ЛФ и направляет в МО служебное письмо с информацией о принятых решениях по поступившим обращениям от местных сообществ.
- 9.14 Информация по работе с обращениями от местных сообществ фиксируется главным специалистом по сертификации лесопользования ОУСМиС в электронной аналитической таблице (*О: КАСН/.../ЭЖ-3 FSC Журнал жалоб, предложений и заявлений.*).

10 . РАССЫЛКА ПЛАНОВ РУБОК

- 10.1 Рассылка планов рубок проводится с целью информирования местного населения, проживающего постоянно или сезонно в населенных пунктах регионах присутствия Лесного филиала или в непосредственной близости, об использовании ЛФ арендованных лесных участков.

- 10.2 Главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС в конце текущего года рассылает в МО, охотобщества и охотнадзор в электронном виде служебные письма с планами рубок на следующий год и схемами аренды по лесничествам.
- 10.3 В служебном письме указываются контактные данные для предоставления предложений по сохранению мест имеющих особую культурную, экологическую, экономическую, религиозную или духовную ценность для местных сообществ.
- 10.4 Ответы с обращениями от местных сообществ поступившие в ОУСМиС регистрируются главным специалистом по лесной сертификации и пересылаются в электронном виде директорам функциональных направлений ЛФ для анализа и принятия решений.
- 10.5 По результатам рассмотрения обращений, функциональные дирекции ЛФ направляют в местные сообщества служебные письма с информацией о принятых решениях. При рассылке, в копию письма включается главный специалист по лесной сертификации ОУСМиС.
- 10.6 Главный специалист по сертификации лесопользования ОУСМиС консолидирует информацию по работе с обращениями от местных сообществ в электронной аналитической таблице. (О: КАСН/.../ЭЖ-3 FSC Журнал жалоб, предложений и заявлений.)

11 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ СПОРОВ

- 11.1 Все споры с местными сообществами по вопросам хозяйственной деятельности ЛФ, а также по правам владения должны разрешаться в досудебном порядке в рамках процедур взаимодействия, установленных данным стандартом.
- 11.2 При невозможности урегулирования споров посредством процедур взаимодействия с местными сообществами установленных данным стандартом претензионные и исковые работы ведутся в соответствии со Стандартом «Порядок ведения претензионно-исковой работы в АО «Группа «Илим».

Разработчик:

Главный специалист по лесной сертификации

С.В. Буркова

Руководитель:

Руководитель ОУСМиС

И. В. Шабанова