

ПРИКАЗ

08 ноября 2023 № 474

О вводе в действие «Процедуры взаимодействия с местным населением для выявления затронутых и заинтересованных сторон, их прав, определения их интересов, рассмотрения обращений и разрешения споров»

В целях обеспечения выполнения требований стандарта организации СТО НСЛС.48861355-003-2023 системы добровольной лесной сертификации «Национальная система лесной сертификации», в том числе выявления прав, определения интересов Затронутых и Заинтересованных сторон, исключения конфликтов, регистрации споров и обращений, оценки их обоснованности и принятия корректирующих мер

ПРИКАЗЫВАЮ:

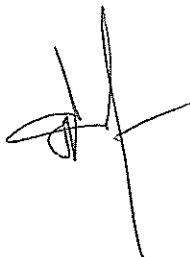
1 Ввести в действие с даты выхода настоящего приказа «Процедуру взаимодействия с местным населением для выявления затронутых и заинтересованных сторон, их прав, определения их интересов, рассмотрения обращений и разрешения споров».

2 Руководителям структурных подразделений филиала АО «Группа «Илим» в Усть-Илимском районе ознакомить подчиненный персонал с указанной в п.1 Процедурой под личную подпись, листы ознакомления сдать в группу по лесной сертификации Дирекции по лесному хозяйству и развитию до 15.11.2023 г.

3 Действие приказа № 4296 от 14.10.2021 г. «О вводе в действие Процедуры рассмотрения и разрешения споров и жалоб» отменить с даты выхода настоящего приказа.

4 Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директоров по направлениям деятельности.

И.о. директора филиала

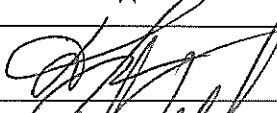


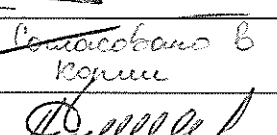
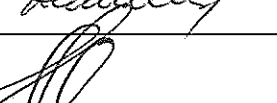
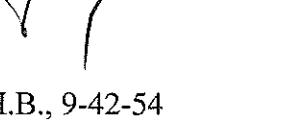



А.С. Ковальчук


Лист согласования

Приказ от 22.11.22 № 474

О вводе в действие «Процедуры взаимодействия с местным населением для выявления затронутых и заинтересованных сторон, их прав, определения их интересов, рассмотрения обращений и разрешения споров»

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись
1	Дирекция по правовой поддержке	<i>Дуркина О.Т.</i>	
2	Руководитель службы	Лукьянов Б.В.	
3	Директор по транспорту и логистике	Ковальчук А.С.	
4	Директор по охране труда и безопасности на транспорте	Сугаков Н.С.	
5	Директор по строительству	Бурлаков Е.В.	
6	Технический директор	Логинов М.В.	<i>Согласовано в Корпи</i>
7	Директор по лесному хозяйству и развитию	Коротеев И.А.	
8	Директор по производству	Родин А.А.	

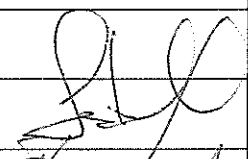
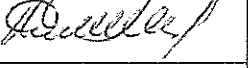

Исполнитель:
Ведущий инженер по лесной сертификации

 Коций Н.В., 9-42-54


Лист согласования

Приказ от 08.11.23, № 444

О вводе в действие «Процедуры взаимодействия с местным населением для выявления затронутых и заинтересованных сторон, их прав, определения их интересов, рассмотрения обращений и разрешения споров»

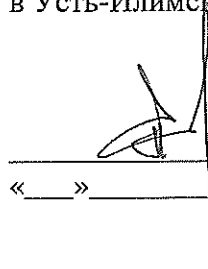
№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись
1	Дирекция по правовой поддержке		
2	Руководитель службы	Лукьянов Б.В.	
3	Директор по транспорту и логистике	Ковальчук А.С.	
4	Директор по охране труда и безопасности на транспорте	Сугаков Н.С.	
5	Директор по строительству	Бурлаков Е.В.	
6	Технический директор	Логинов М.В.	
7	Директор по лесному хозяйству и развитию	Коротеев И.А.	
8	Директор по производству	Родин А.А.	

Исполнитель:
Ведущий инженер по лесной сертификации

 Коций Н.В., 9-42-54

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. Директора филиала АО «Группа Илим»
в Усть-Илимском районе



А.С. КОВАЛЬЧУК

Д.А. Наумов

«__» _____ 2023 г.

ПРОЦЕДУРА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ЗАТРОНУТЫХ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН, ИХ ПРАВ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИХ ИНТЕРЕСОВ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

Введена: Приказом № 474 от 08.11.23.
Дата введения: 08 ноября 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ.....	3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
3. ССЫЛКИ.....	3
4. ТЕРМИНЫ.....	3
5. ВЕДЕНИЕ СПИСКА ЗАТРОНУТЫХ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	4
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ И ЗАТРОНУТЫМИ СТОРО- НАМИ.....	5
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБСУЖДЕНИЙ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ.....	5
8. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ, УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ), РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	6
9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	7
10. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ.....	7

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая процедура определяет порядок взаимодействия с местным населением для выявления затронутых и заинтересованных сторон, их прав, определения их интересов, рассмотрения обращений и разрешения споров.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования процедуры распространяются на деятельность руководителей и специалистов функциональных дирекций, сотрудников группы по лесной сертификации филиала АО «Группа «Илим» в Усть-Илимском районе (далее – Филиал).

3. ССЫЛКИ

При разработке настоящей процедуры учтены требования следующих внешних и внутренних нормативных документов:

- стандарт организации СТО НСЛС.48861355-003-2023 «Национальная система лесной сертификации. Сертификационные требования к системе лесопользования»;
- федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- регламент работы горячей линии по этике АО «Группа «Илим» (приказ № ГД-0450/22 от 18.07.2022 г.).

4. ТЕРМИНЫ

Арендванный (управляемый) лесной участок – участок, который находится в долгосрочном использовании на основании заключенного в установленном порядке договора аренды лесного участка или на основании представленного права постоянного (бессрочного) пользования, права на который зарегистрированы в ЕГРН и на котором организация осуществляет мероприятия по использованию и по сохранению лесов (управление лесами в части своих полномочий).

Взаимодействие – процесс, путем которого организация обменивается информацией, консультируется и/или предоставляет возможность участия для заинтересованных и/или затронутых сторон, обеспечивая учет их мнений, жалоб, предложений, потребностей и прав с целью последующего внесения изменений в планы хозяйственной деятельности для ее улучшения.

Заинтересованная сторона – лицо, сообщество или организация, которые могут влиять на осуществляемую деятельность, либо на которых эта деятельность влияет, либо осуществляемая деятельность имеет отношение к профессиональным или общественно значимым интересам.

Затронутая сторона – заинтересованная сторона, на чьи права, интересы, образ или условия жизни оказывает или может оказывать воздействие хозяйственная деятельность организации.

Интересы – обоснованные потребности лица (или группы лиц), относительно обеспеченная правом, не корреспондирующая конкретной юридической обязанности в правоотношениях, выражающаяся в стремлении этого лица (или группы лиц) пользоваться конкретным социальным благом, а также в некоторых случаях обращаться за защитой к компетентным органам – в целях удовлетворения своих потребностей, не противоречащим общественным.

Коренные народы – народы, чья численность, образ жизни (самобытность), сохранение традиций уязвимы или могут быть уязвимы в результате ведения хозяйственной деятельности на территории их проживания.

Местное население – люди, живущие постоянно или большую часть времени в году в границах муниципальных образований, на территории которых расположены управляемые участки.

Права – юридические права и/или права, которые в силу длительных привычных или традиционных постоянно повторяющихся действий, и непротивления приобрели силу закона на определенной территории региона или в социуме. Такие права не вступают в противоречие с применимыми нормами действующего законодательства.

Руководство – включает в себя лиц, которые несут ответственность за принятие основных решений в компании (например, генеральный директор, директор, финансовый директор и т.п.).

Спор – выражение недовольства со стороны любого лица, представленного в виде претензии к организации, касающейся ее деятельности по управлению или ее соответствия требованиям стандартов НСЛС, и на которую ожидается ответ.

Ценность – важность, значимость каких-либо объектов для общества (например, культурно-исторические объекты, участки, ценные для местного населения и т.п.) или природных объектов (например, редких видов и их местообитаний, территорий (участков), водных объектов и т.п.).

5. ВЕДЕНИЕ СПИСКА ЗАТРОНУТЫХ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Группа по лесной сертификации филиала АО «Группа «Илим» в Усть-Илимском районе (далее – Филиал) ведет список заинтересованных (далее – ЗС) и затронутых сторон (далее ЗтС), в который входят:

Заинтересованные стороны	Затронутые стороны
Органы государственной власти, на территории ведения хозяйственной деятельности организации	Органы местного самоуправления на территории ведения хозяйственной деятельности организации
Неправительственные природоохранные организации	Местные охотничьи хозяйства
Эксперты по определенным вопросам, требования в отношении которых входят в область сертификации национального стандарта лесной сертификации (далее – НСЛС)	Общины коренных малочисленных народов Севера
Научные учреждения	

При составлении списка специалистами предприятия учитывается, что к ЗС и ЗтС относятся не только проживающие вблизи территории арендного участка, но и те, кто может жить в ином регионе и иметь конкретную заинтересованность именно в сертифицированном лесном участке, а также ЗС и ЗтС самостоятельно обратившиеся к компании.

Список ЗС и ЗтС содержит как минимум следующую информацию: наименование ЗС/ЗтС, контактное лицо, почтовый и электронный адреса, контактный телефон. Список ежегодно актуализируется с помощью информационной сети интернет и направлением соответствующих запросов в адрес всех ЗС и ЗтС.

В случае выявления новой заинтересованной или затронутой стороны Филиал инициирует диалог и получение информации от ЗС/ЗтС путем направления письменного запроса. Для оперативного решения возникающих вопросов также может использоваться связь по телефону и предоставление информации устно. По инициативе одной из сторон диалога, компанией могут быть организованы индивидуальные или групповые консультации и/или общественные обсуждения, на которых ЗС/ЗтС могут заявить о своих интересах и правах. В случае подтверждения наличия прав и интересов, ответственные за сертификацию на предприятии вносят сторону в список ЗС/ЗтС для учета её мнения, в том числе в ходе проведения ежегодного информирования ЗС/ЗтС.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ И ЗАТРОНУТЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие с ЗС осуществляется как правило в процессе лесохозяйственной деятельности Филиала, путем предоставления по необходимости информации, запрашиваемой у предприятия в устной или письменной форме, а также в рамках действующего законодательства РФ в части предоставления отчетности, справок и др.

В части взаимодействия с ЗтС Филиал в своей практике использует адресное целевое информирование, путем направления соответствующих писем в адрес глав администраций, председателей охотхозяйств, председателей общин и т.д.

Письма содержат:

- краткую информацию о предприятии и сертификации;
- запрос информации, необходимой для учета мнения местного населения;
- просьбу о размещении информации для местного населения в публичных местах;
- телефоны и адреса электронной почты для обратной связи.

Помимо самого письма, к нему обязательно прилагается раздаточный материал:

- листовки для населения с объяснением его прав, связанных с сертификацией;
- листовки для населения содержащие номера телефонов и электронной почты ответственного за сертификацию на предприятии, а также номера телефонов и электронной почты горячей линии Филиала;
- план лесозаготовительной деятельности Филиала на предстоящий год;
- карты-схемы прилегающих лесных участков для нанесения мест, имеющих особую ценность для местного населения;
- процедура взаимодействия с местным населением для выявления затронутых и заинтересованных сторон, их прав, определения их интересов, рассмотрения обращений и разрешения споров.

Адресное целевое информирование производится ежегодно в адрес всех ЗтС, как правило в 3-4 кварталах года

Как и в случае с выявлением ЗС/ЗтС - по инициативе одной из сторон диалога компанией может быть организованы индивидуальные или групповые консультации и/или общественные обсуждения, в процессе которых ответственные специалисты Филиала доводят до сведения ЗС/ЗтС всю информацию необходимую для учета мнения ЗС/ЗтС, а они в свою очередь могут заявить о своих интересах и правах.

7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБСУЖДЕНИЙ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ

7.1. Группа по лесной сертификации не менее чем за месяц до планируемого срока связывается с представителями ЗС/ЗтС для уточнения даты, времени, места проведения совещания и основной повестки. На основе переговоров специалисты группы по лесной сертификации подготавливают и направляют в адрес ЗС/ЗтС официальное письменное уведомление о проведении общественных обсуждений, содержащее всю вышеперечисленную информацию.

7.2. Представители ЗС/ЗтС доступными средствами коммуникаций информируют местное население о повестке обсуждения, дате, месте и времени его проведения.

7.3 Общественные обсуждения проводит специалист группы по лесной сертификации, 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. Также, участие в общественных обсуждениях могут принимать представители различных служб Филиала, исходя из повести обсуждения.

7.4. На совещании может быть заслушан любой участник заседания по вопросам повестки.

7.5. По окончании общественного обсуждения специалист по лесной сертификации подводит итоги заседания и фиксирует поступившие обращения от участников обсуждения.

7.6. Общественное обсуждение протоколируется. В протоколе обсуждения указываются:

- №, дата и место его проведения;
- лица, присутствовавшие на обсуждении;
- вопросы, рассмотренные на обсуждении;
- поступившие обращения участников обсуждения.

7.7 Протокол оформляется не позднее 3 рабочих дней после проведения обсуждения. Протокол оформляет специалист группы по лесной сертификации и направляет на согласование представителю ЗС/ЗтС. Подписанный протокол возвращается в группу по лесной сертификации и хранится согласно установленной номенклатуры дел.

7.8 Специалист группы по лесной сертификации направляет служебное письмо совместно с протоколом совещания директорам функциональных направлений Филиала для анализа поступивших обращений от местного населения и принятия решений.

7.9. По результатам рассмотрения обращений, функциональные дирекции Филиала направляют в группу по лесной сертификации служебное письмо с указанием принятых решений.

7.10. Специалист группы по лесной сертификации консолидирует данные от функциональных дирекций Филиала и направляет в адрес ЗС/ЗтС письмо с информацией о принятых решениях по поступившим обращениям.

7.11. Информация по работе с обращениями от ЗС/ЗтС фиксируется специалистом группы по лесной сертификации в электронном виде и хранится согласно установленной номенклатуры дел.

8. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ, УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ), РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

8.1. Поступление обращений на предприятие осуществляется по телефону «горячей линии» (номера телефонов «горячей линии» размещаются в корпоративной газете и на официальном сайте «Группа «Илим»»), в письменном виде через местное отделение почтовой связи или по каналам электронной связи. Также прием жалоб может осуществляться в письменном или устном виде в приемной Филиала, либо посредством электронной почты.

8.2. Обращения, поступившие на телефон «горячей линии» обрабатываются в соответствии с «Регламентом работы горячей линии по этике АО «Группа «Илим». Обращения, поступившие в приемную филиала, централизованно поступают в канцелярию предприятия, где регистрируются специалистом в «Журнале учета споров и жалоб» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути обращения.

8.3. Поступившие обращения после регистрации поступают к директору по направлению деятельности, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, назначает лицо, осуществляющее контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений. В случае требующегося комиссионного рассмотрения обращения, директором по направлению деятельности подготавливается приказ, в соответствии с которым утверждается комиссия и состав её участников.

8.4. По каждому обращению не позднее чем в семидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в соответствующую службу;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению предприятия;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения не является обоснованным).

8.5. В случае подтверждения обоснованности поступившего обращения принимаются решения по принятию мер необходимых для разрешения спора или жалобы.

8.6. В случае нарушения прав затронутых сторон Филиал должен определить необходимые действия, направленные на:

- снижение негативных последствий (если возможно);
- недопущение нарушения прав в будущем;
- восстановление нарушенных прав (если возможно).

8.7. В случае подтверждения факта нанесения ущерба в результате деятельности Филиала затронутым сторонам, оценивается полученный ущерб и выносится решение о величине справедливой компенсации.

8.8. В независимости от того, было ли достигнуто согласие с заявителем или нет, признана жалоба обоснованной или нет, ответственное лицо дает письменный ответ заявителю о разрешении спора или жалобы.

8.9. Возникающие споры должны быть рассмотрены и разрешены либо находятся в процессе разрешения в досудебном или судебном порядке. При обращении к механизму досудебного разрешения споров затронутая сторона должна предоставить свидетельства нарушения своих прав. Результатом досудебного порядка рассмотрения и разрешения споров могут быть взаимоприемлемые для всех сторон решения, в том числе компенсации. Досудебный порядок рассмотрения и разрешения споров должен осуществляться без намеренных задержек со стороны Филиала. В случае возникновения претензий у одной из сторон к выполнению досудебных решений в отношении споров эта сторона может использовать судебный порядок.

9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Сроки рассмотрения обращений исчисляются со дня их регистрации на предприятии. В соответствии с пунктом 1 статьи 12 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения составляет 30 дней.

В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен на их рассмотрение, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

10. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

Лицо, осуществляющее контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений контролирует соблюдение установленного законодательством и настоящей процедурой порядка рассмотрения обращений.

При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения, полноту рассмотрения поставленных вопросов, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

Сведения о результатах рассмотрения обращений от затронутых сторон переносятся ответственным за сертификацию в «журнал учета споров и жалоб».

Лицо, осуществляющее контроль, обязано:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения.

Директор по лесному хозяйству и развитию



И.А. Коротеев

Рассылка:

ДпоП: Родин А.А.

ДпоЛХиР: Коротеев И.А., Шебета Д.И.,
Карнаухова О.И.,

ТД: Логинов М.В.

ДпоС: Бурлаков Е.В.

ДпоОТиБнаТ: Сугаков Н.С.

ДпоТиЛ: Ковальчук А.С.

ДпоЗЛиПП Сибирь: Субботина М.С.,
Лукьянов Б.В.

Коций Н.В.
9-42-54