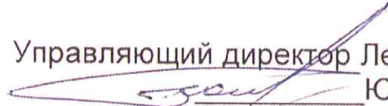


УТВЕРЖДАЮ

Управляющий директор Лес-Сибирь

 Ю.Л. Попов

« 24 » 11 2023

ПРОЦЕДУРА  
РАССМОТРЕНИЯ, РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ФИЛИАЛА АО «ГРУППА «ИЛИМ» В  
БРАТСКОМ РАЙОНЕ С ЗАТРОНУТЫМИ И  
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

г. Братск 2023 г

## СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ.....	3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
3. ССЫЛКИ .....	3
4. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
5. ВЕДЕНИЕ СПИСКА ЗАТРОНУТЫХ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	4
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАТРОНУТЫМИ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	5
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБСУЖДЕНИЙ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ.....	5
8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ СПОРА И ОБРАЩЕНИЯ.....	6
9. ПРИНЯТИЕ, УЧЕТ (РЕГИСТРАЦИЯ), РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ .....	6
9.1 ПРИНЯТИЕ СПОРА, ОБРАЩЕНИЯ.....	6
9.2 РАССМОТРЕНИЕ СПОРА, ОБРАЩЕНИЯ.....	6
10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	7
11. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ .....	7
12. УЧЕТ ЖАЛОБ РАБОТНИКОВ, СВЯЗАННЫХ С ПОТЕРЕЙ И ПОВРЕЖДЕНИЕМ СОБСТВЕННОСТИ (ИМУЩЕСТВА).....	7

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями Национальной системы лесной сертификации (СТО НСЛС.48861355-003-2023) (далее – НСЛС) на арендованных участках лесного фонда Филиала АО «Группа «Илим» в Братском районе, определяет порядок взаимодействия с сотрудниками, 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 все структурные подразделения Филиала АО «Группа «Илим» в Братском районе (далее - Филиал) и на все земли лесного фонда, входящие в сертифицированную арендную базу Филиала АО «Группа «Илим» в Братском районе.

## 3. ССЫЛКИ

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

- Национальная система лесной сертификации (СТО НСЛС.48861355-003-2023);
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «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.);
- Распоряжение Правительства РФ от 17.04.2006 N 536-р (ред. от 26.12.2011) «Об утверждении перечня коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации».

## 4. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

**Арендванный (управляемый) лесной участок** – участок, который находится в долгосрочном использовании на основании заключенного в установленном порядке договора аренды лесного участка или на основании предоставленного 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 (ЗС)** – 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 (ЗтС)** – 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.

**ООиЗЛ** – Отдел по охране и защите лесов.

**Филиал** – Филиал АО «Группа «Илим» в Братском районе.

## 5. ВЕДЕНИЕ СПИСКА ЗАТРОНУТЫХ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Специалист ООиЗЛ филиала АО «Группа «Илим» в Братском районе, ответственный за социальные аспекты сертификации, ведет список заинтересованных (далее – ЗС) и затронутых сторон (далее - ЗтС), в который входят:

<b>Заинтересованные стороны</b>	<b>Затронутые стороны</b>
Органы государственной власти, на территории ведения хозяйственной деятельности организации	Органы местного самоуправления на территории ведения хозяйственной деятельности организации
Неправительственные природоохранные организации	Охотобщества
Эксперты по определенным вопросам, требования в отношении которых входят в область сертификации национального стандарта лесной сертификации (далее – НСЛС)	Местные жители поселков на территории присутствия филиала или ином регионе, заинтересованные в хозяйственной деятельности Филиала
Научные учреждения	

При составлении списка специалистом ООиЗЛ, ответственным за социальные аспекты сертификации, 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 работником ООиЗЛ.

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 последующем обращение обсуждается рабочей группой, назначенной руководством Филиала. В случае подтверждения наличия прав и интересов по НСЛС, ответственный специалист, ответственный за социальные аспекты сертификации, 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 ЗАТРОНУТЫМИ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

Взаимодействие с ЗС осуществляется в процессе лесохозяйственной деятельности Филиала, путем предоставления по необходимости информации, запрашиваемой у Филиала 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 писем в соответствующей редакции в адрес глав администраций, представителей охотхозяйств и т.д.

Письма могут содержать:

- 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 может прилагаться следующая информация:

- номера телефонов и электронные почты специалистов, ответственных за социальные аспекты сертификации на предприятии, а также номера телефонов и электронной почты горячей линии Филиала;

- план лесозаготовительной деятельности Филиала на предстоящий год или иной период отправляется по запросу ЗС/ЗтС;

- карты-схемы прилегающих лесных участков для нанесения мест, имеющих особую ценность для местного населения.

Филиал определяет возможные меры поддержки местного населения исходя из своих возможностей и показателей масштаба экономической деятельности.

## **7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБСУЖДЕНИЙ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ**

Перед проведением общественных обсуждений заранее оговаривается с другой стороной время и место проведения совещания и основная повестка. По результатам общественных обсуждений составляется протокол.

Общественные обсуждения проводит специалист, ответственный за социальные аспекты сертификации, в ходе которого информирует присутствующих о планах рубок, методах сохранения биоразнообразия на Филиале, принимает предложения минимизация воздействия на лесные ресурсы по сохранению участков в аренде АО «Группа «Илим», имеющих значимость для местного населения. Также, участие в общественных обсуждениях могут принимать представители различных подразделений Филиала, исходя из повестки обсуждения.

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



По окончании общественного обсуждения специалист подводит итоги заседания и фиксирует поступившие обращения от участников обсуждения.

Общественное обсуждение протоколируется. В протоколе обсуждения указываются:

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

Протокол оформляется не позднее 5 рабочих дней после проведения обсуждения. Протокол оформляет специалист ООиЗЛ и направляет на согласование представителю ЗС/ЗтС. Подписанный протокол возвращается в ООиЗЛ и хранится согласно установленной номенклатуре дел.

Специалист ООиЗЛ по необходимости направляет служебное письмо совместно с протоколом совещания директорам функциональных направлений Филиала для анализа поступивших обращений от местного населения и принятия решений. Обратная связь в адрес ЗС/ЗтС выполняется специалистом ООиЗЛ.

Информация по работе с обращениями от ЗС/ЗтС фиксируется специалистом ООиЗЛ в электронном виде и хранится.

## **8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ СПОРА И ОБРАЩЕНИЯ**

Обращение направляется по почте на почтовый адрес Филиала 665718, Иркутская область, г. Братск, а/я 467; по факсу: (3953) 340-330, либо подает в приемную Филиала: Здание СИБНИИ, кабинет 43. Сообщение подается в письменной форме, с указанием ФИО, контактного телефона и почтового адреса обращающегося лица. В сообщении должно быть указано: содержание обращения, спора (жалобы, требования); излагаться факты, описываться обстоятельства произошедшего события, требования ЗС, ЗтС.

Также обращения могут поступать по телефону Горячей линии Филиала по номеру 8-800-500-70-77 (дополнительный номер 8-800-200-2565), электронный адрес: [hotline@ilimgroup.ru](mailto:hotline@ilimgroup.ru).

## **9. ПРИНЯТИЕ, УЧЕТ (РЕГИСТРАЦИЯ), РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

### **9.1 ПРИНЯТИЕ СПОРА, ОБРАЩЕНИЯ**

Сообщение, после поступления в приемную Филиала направляется для согласования директору Филиала. После получения резолюции директора Филиала, обращение регистрируется в приемной ассистентом-координатором в реестре входящей документации Филиала АО «Группа «Илим» в Братском районе с обязательным указанием даты поступления обращения, входящим номером и направляется для исполнения директору соответствующего подразделения Филиала, направление деятельности которого относится к поступившему сообщению.

В случае, если обращение, спор поступили на Горячую линию все обращения рассматриваются согласно требований регламента работы Горячей линии по этике АО «Группа «Илим».

С ежемесячными отчетами о работе Горячей линии можно ознакомиться на официальном сайте <http://www.office.ipe.corp/>. Контроль качества реагирования на сообщения, поступающие на Горячую линию, а также обратная связь определены в регламенте работы Горячей линии по этике АО «Группа «Илим».

### **9.2 РАССМОТРЕНИЕ СПОРА, ОБРАЩЕНИЯ**

Директор соответствующего подразделения Филиала, которому директором Филиала отписано решение по рассмотрению обращения или спора, определяет



исполнителя из числа компетентных работников собственного подразделения, который рассмотрит обращение, определит обоснованность требований и соответствие доводов фактическим обстоятельствам. Ответственный работник подразделения вносит данные в Журнал споров и жалоб (Приложение 1), который находится в сетевой папке Z:\ULIL\ЖУРНАЛ Споров и Жалоб.

Работник подразделения, которому определено рассмотрение обращения, спора проводит служебное расследование, либо выполняет иные необходимые процессуальные действия, необходимые для полного и всестороннего рассмотрения поступившего обращения, спора. Определить необходимые действия, направленные на:

- Снижение негативных последствий (если возможно);
- Недопущение нарушения прав в будущем;
- Восстановление нарушенных прав (если возможно)

Возникающие споры должны быть рассмотрены и разрешены либо найдены в процессе разрешения в досудебном или судебном порядке.

Ответ на обращение, спор отправляется лицу, подавшему данное обращение, спор таким же способом, каким рассмотренное обращение, спор Филиалом АО «Группа «Илим» в Братском районе было получено, если затронутой/заинтересованной стороной не указан иной способ. В случае наличия достоверной информации об адресе местонахождения лица, подавшего обращение, спор, Филиал АО «Группа «Илим» в Братском районе отправляет копию ответа по средствам Почты России или иных курьерских служб доставки корреспонденции, подтверждающих факт получения ответа.

## **10. 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 заявителю. По обоснованному мнению Дирекции по правовой поддержке ответ на жалобу может быть подготовлен за пределами установленных сроков или оставлена без ответа.

## **11. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, СПОРОВ**

Лицо, осуществляющее контроль за ведением журнала поручений по рассмотрению обращений контролирует соблюдение порядка, установленного настоящей Процедурой и заполнение Журнала в электронном виде.

Информация о поступивших жалобах, требованиях фиксируется в электронном журнале учета споров Филиала АО «Группа «Илим» в Братском районе, который находится в сетевой папке Z:\ULIL\ЖУРНАЛ Споров и Жалоб с доступом только для ответственных лиц, при этом ответственность за полноту и достоверность сведений, отраженных в нем, возлагается на руководителей данных подразделений: Дирекция по правовой поддержке, Дирекция по охране труда и промышленной безопасности, Дирекция по лесному хозяйству и лесопользованию.

## **12. УЧЕТ ЖАЛОБ РАБОТНИКОВ, СВЯЗАННЫХ С ПОТЕРЕЙ И ПОВРЕЖДЕНИЕМ СОБСТВЕННОСТИ (ИМУЩЕСТВА)**

В Филиале данный учет не ведется и подобных жалоб не поступало. Руководители подразделений ведут контроль над отсутствием такого рода взаимодействий между работником и работодателем.

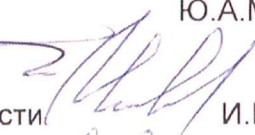
СОГЛАСОВАНО:

И.о. директора по лесному хозяйству  
и лесопользованию



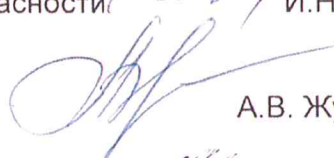
Ю.А.Морковина

Директор по охране труда и промышленной безопасности



И.Н. Черний

Директор по правовой поддержке в г. Братск



А.В. Журавлева

Руководитель Отдела по охране  
и защите лесов



П.Г. Избинская

РАЗРАБОТАЛ:

Ведущий специалист ООиЗЛ



В.С. Швец



