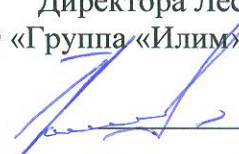


УТВЕРЖДАЮ

Директора Лесного филиала
АО «Группа «Илим» в г. Коряжме

 Д.Н. Лобанов
18 декабря 2023 г.

СТАНДАРТ ЛФ 03-23
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ

Подразделение разработчик: Отдел управления системами менеджмента и сертификацией	СТП ЛФ 03- 23	Редакция	1
		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
8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ В ОУСМИС	6
9 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЙ С МЕСТНЫМИ населением.....	7
10 .РАССЫЛКА ПЛАНОВ РУБОК	8
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:

- СТО НСЛС.48861355-002—2023 «Национальная система лесной сертификации. Термины и определения»;
- СТО НСЛС.48861355-003—2023 «Национальная система лесной сертификации. Сертификационные требования к системе лесоуправления»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- СТП ОАП 03-21 «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** – заинтересованная сторона, на чьи права, интересы, образ или условия жизни оказывает или может оказывать воздействие хозяйственная деятельность организации;
- **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 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)
1. Обращения по телефону
2. Совещания
3. Рассылка планов рубок

- 6.4. Ведение указанных в тексте стандарта Журналов учета возможно в электронном виде (формат Excel 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 лесоуправления ОУСМиС консолидирует и анализирует информацию по работе с обращениями в электронной аналитической таблице. (О: КАСН/.../ЭЖ-3 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 её 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 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 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 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:

Ведущий специалист по
информационному обеспечению сертификации  К.Г.Павленко

Руководитель:

Руководитель ОУСМиС



И. В. Шабанова