



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ЗАО «Амира»
Курский Т.В.
01.09.2015г.

ПРОЦЕДУРА

рассмотрения жалоб
и выплаты компенсаций местному населению

2015г.

1. Цель

Данная Процедура разработана с целью выявления, регистрации, учета жалоб и предложений, оценки их обоснованности и принятия корректирующих мер.

В целях обеспечения выполнения Принципов и Критериев Стандарта ЛПС для РФ ЗАО «Амира» применяет настоящую Процедуру при рассмотрении поступивших жалоб, предложений, заявлений с стороны местного населения, связанных с нанесением вреда или материальным ущербом от деятельности предприятия.

2. Область применения

Требования процедуры распространяются на ЗАО «Амира» и лесозаготовительные предприятия, оказывающие услуги по заготовке древесины на лесных участках, принадлежащих ЗАО «Амира» на праве аренды.

ЗАО «Амира» рассматривает поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения (или зарегистрированных общин и представителей коренных малочисленных народов), связанные или нет с нанесением вреда и материальным ущербом (и его возмещением) от лесохозяйственной деятельности предприятия.

3. Термины и определения

Стандарт ЛПС для РФ – Стандарт Лесного попечительского совета Российской Федерации.

Коренные народы – группы населения, которые на протяжении многих поколений осознают себя самостоятельной этнокультурной общностью (народом, этносом, народностью, этнической группой, этнокультурной группой); связаны с определенным географическим районом; сохраняют элементы своего образа жизни, основанного на традиционном природопользовании (комплексном ведении хозяйства, в различных сочетаниях включающего животноводство, полеводство, добычу и использование объектов животного мира и недревесных продуктов леса и являющегося культурно значимыми для данных общностей).

Местные сообщества (местное население или местные жители) – люди, живущие в пределах рассматриваемой территории (местности), которые используют определенные населенные пункты как место проживания из года в год постоянно или хотя бы сезонно.

Общины коренных народов – формы самоорганизации лиц, относящихся к коренным народам и объединяемых по кровнородственному (семья, род) и (или) территориально-соседскому принципам, создаваемые в целях защиты их исконной среды обитания, сохранения и развития традиционных образа жизни, хозяйствования, промыслов и культуры. В данном стандарте под ними понимают общины коренных народов или местного населения, каким-либо образом заявившие о себе и своих правах. Могут состоять из представителей нескольких этнических групп, ведущих сходный образ жизни.

Обычное право – система норм, правил, поведения, основанная не на официально принятых законах и подзаконных актах, а на обычаях, выработанных в течение длительного периода времени в данной стране или общественной среде. Обычное право в части, не противоречащей действующему законодательству, может признаваться юридической нормой. Однако во многих случаях, являясь действующим правилом, нормы обычного права не зафиксированы на бумаге. Данные правила обычно относят не к отдельному человеку, а к целой группе людей (общине), племени, народности.

Управление лесами – деятельность, направленная на поддержание и использование разносторонних функций леса, реализуемая в соответствии с действующим законодательством и иными принятыми нормами.

Нарушение гражданских прав – нарушение прав или прав, предоставляемых человеку как гражданину.

4. Ответственность

4.1. Руководитель предприятия несет ответственность за назначение специалиста, ответственного за регистрацию и рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения (или зарегистрированных общин и представителей коренных малочисленных народов) (далее «Ответственное лицо»);

4.2. Руководитель предприятия назначает специалиста, ответственного за рассмотрение поступившей жалобы, предложения и заявления от местного населения (или зарегистрированных общин и представителей коренных малочисленных народов) и подготовку ответа;

4.3. Ответственное лицо отвечает:

- за ведение записей в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений»;
- своевременное информирование руководителя и заинтересованных сторон о поступивших жалобах;
- проведение оценки их обоснованности и проведение расследования всех поступивших жалоб;
- фиксирование предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от деятельности лесозаготовительных предприятий;
- за своевременность и объективность рассмотрения жалоб, предложений и заявлений от местного населения;
- подготовку своевременного проекта ответа по жалобе.

5. Контакты

Жалобы, поступающие по телефону, почте, в электронном виде должна быть так же зарегистрированы секретарем.

Адреса и телефоны:

ЗАО «Амира»

Почтовый адрес: 666687, РФ, Иркутская обл., г. Усть-Илимск, пр. Мира, д.14, кв.23

тел. 8/39535/5-11-00

факс. 8/39535/5-89-44

mail: info@terrasib.ru

6. Пошаговое описание процесса

6.1. При поступлении жалобы, заявления или предложения (далее «Обращение») по телефону, почте или электронной почте от местного населения (или зарегистрированных общин и представителей коренных малочисленных народов) документ должен быть зарегистрирован в папке входящих документов.

6.2. Ответственное лицо регистрирует Обращение в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.

6.3. Ответственное лицо в течение трех рабочих дней информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях.

6.4. Ответственное лицо в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.

6.5. По итогам проведенного расследования Руководителем и Ответственным лицом предприятия по FSC сертификации принимается решение об обоснованности жалобы и при необходимости предлагается компромиссное решение по сути письменного обращения.

6.6. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, определяется вид и размер компенсации по результатам проведенной материальной оценке ущерба. Вид и размер компенсации согласовывается с заявителем.

6.7. При любом решении руководства предприятия, вне зависимости от того, было ли достигнуто согласие с заявителем или нет, признана жалоба обоснованной или нет, ответственное лицо дает письменный ответ заявителю о разрешении вопроса, а также в конкретных случаях – виде и размере компенсации или отказе по возмещению ущерба.

6.8. Письменный ответ на жалобу подается не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.

6.9. В случае не достижения взаимного приемлемого разрешения письменного обращения заявитель может подать заявление в суд.

7. Журнал учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений

7.1 Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5-и лет.

Приложение №1
 К процедуре рассмотрения жалоб
 и выплаты компенсаций местному населению,
 связанных с материальным ущербом
 от деятельности предприятия

ЖУРНАЛ
 учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений

№п/п	Дата поступления	ФИО заявителя, адрес, телефон	Краткое содержание жалобы (заявления, предложения)	Срок рассмотрения жалобы (заявления, предложения), исполнитель	Результаты рассмотрения жалобы (заявления, предложения)	Дата отправки ответа заявителю
1						
2						