


ООО «Хаслахерлес»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Хаслахерлес»
Заттельков Х-П.



«23»ноября 2011 г.

ПРОЦЕДУРА

по рассмотрения жалоб
и компенсаций местному населению

2011г.

1. ЦЕЛЬ

Выявление, регистрация, учет жалоб и предложений, оценка их обоснованности и принятие корректирующих мер.

В целях обеспечения выполнения Принципов и Критериев лесной сертификации, ООО «Хасслахерлес» применяет настоящую процедуру при рассмотрении поступивших жалоб, предложений, заявлений со стороны местного населения, связанных с материальным ущербом от деятельности предприятий.

2. СФЕРА ОХВАТА

Процедура охватывает все производственные объекты предприятия, и ее требования распространяются на все лесозаготовительные, должны рассматривать поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения, связанные или нет, с нанесением вреда и материальным ущербом от деятельности предприятия.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 3.1. **Руководитель предприятия** несет ответственность за назначение специалиста, ответственного за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения (далее «Ответственное лицо», как правило, специалист по сертификации);
- 3.2. Руководитель предприятия распорядительным документом (приказ, распоряжение) назначает специалиста, ответственного за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения. (специалист по сертификации).
- 3.3. **Ответственное лицо (специалист по сертификации)**
 - отвечает за ведение записей в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений», согласно Приложению 1
 - своевременное информирование руководителя и заинтересованных сторон о поступивших жалобах,
 - проводить оценку их обоснованности и расследование всех поступивших жалоб,
 - фиксирует предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия.
 - за своевременность и объективность рассмотрения жалоб, предложений и заявлений от местного населения.
 - своевременный ответ по жалобе
 - **юридический отдел** компании отвечает за подготовку адекватного ответа с юридической точки зрения
 - представляет предприятие на судебных процессах в случае рассмотрения дела в суде.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Обычные права. Права – результат большого набора привычных или обычных действий (правил поведения), которые применялись постоянно, и, благодаря столь частому повторению и беспрекословному принятию, приобрели силу закона на территории географической или социологической единицы (Принципы и критерии FSC, февраль 2000)

Права пользования. Права на использование лесных ресурсов, определенные местными традициями, взаимными соглашениями или предписанные третьей стороной (юридическим лицом), обладающей правом доступа на территорию. Эти права могут ограничивать использование отдельных ресурсов, регламентируя определенный допустимый уровень их использования или применение определенных методов лесозаготовки («Принципы и критерии FSC», февраль 2000 г.).

Нарушение гражданских прав. Нарушение права или прав, предоставляемых человеку как гражданину

Леса высокой природоохранной ценности, признаки 5. 6 - лесные участки, жизненно необходимые для удовлетворения основных потребностей коренного и местного населения (например, в средствах существования, сохранении здоровья) и/или для сохранения их традиционной культуры (места культурного, экологического, экономического или религиозного значения, определенные при участии местного населения).

Коренные народы. Ныне живущие потомки народов, населявших данную область страны полностью или частично до того, как народы иной культуры или этнического происхождения прибыли сюда из других частей света и через завоевание, заселение или каким-либо иным способом подчинили себе коренных жителей или понизили их статус до недоминирующего или колониального; те, кто сегодня живет скорее в соответствии со своими особыми социальными, экономическими и культурными обычаями и традициями, чем в соответствии с институтами страны, частью которой они теперь являются, при государственной структуре, которая главным образом включает национальные, социальные и культурные характеристики только сегментов преобладающего населения (рабочее определение, принятое Рабочей группой по Коренным народам в ООН) (Принципы и Критерии FSC, февраль 2000 г.)

5. КОММУНИКАЦИИ

Жалобы могут поступать по телефону, почте, в электронном виде и они фиксируются в общем отделе у секретаря

Телефоны для подачи жалоб:

88162968100

Новгородская область, г. Малая Вишера, ул. Лесозаготовителей д.2

Жалобы или предложения могут также лично приноситься в офис (контору) предприятия. Для такого случая:

6. МЕТОДИКА ВЫПОЛНЕНИЯ

- 6.1. В доступном для местного населения месте (офис, контора предприятия или другое место) размещается почтовый ящик для сбора жалоб, предложений и заявлений со стороны местного населения на деятельность конкретного предприятия.
- 6.2. Ящик должен иметь надлежащую маркировку, например: «Жалобы, предложения и заявления от местного населения». Ответственное лицо 1 раз в неделю вскрывает почтовый ящик.
- 6.3. Все поступившие письменные жалобы, предложения и заявления (обращения) от местного населения регистрируются ответственным лицом в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.
- 6.4. Ответственное лицо в недельный срок информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях.
- 6.5. Ответственное лицо в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.
- 6.6. По итогам проведенного расследования администрацией предприятия принимается решение об обоснованности жалобы и предлагается компромиссное решение по сути письменного обращения.
- 6.7. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, определяется вид и размер компенсации по результатам проведенной материальной оценки ущерба. Вид и размер компенсации согласовывается с заявителем.
- 6.8. 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 виде и размере компенсации или отказе.
- 6.9. Письменный ответ должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 6.10. В случае не достижения взаимно приемлемого разрешения письменного обращения, заявитель может подать заявление в суд.
- 6.11. По итогам рассмотрения письменных обращений со стороны местного населения ответственное лицо один раз в квартал высылает данную информацию в Управляющую компанию.

- 6.12. Рассмотренные руководством предприятия жалобы, предложения и заявления, а также сведения о принятых по ним решениях предоставляются в Управляющую компанию начальнику юридического отдела.
- 6.13. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятий, производится материальная оценка нанесенного ущерба, определяется вид, размер компенсации и способ возмещения ущерба согласно приложению 2 к процедуре.
7. Жалобы, поступившие на деятельность предприятия, но не в адрес предприятия, то есть в органы власти, прокуратуры и т.д., и о них стало известно руководству предприятия, так же должны быть зафиксированы и по ним должны быть приняты соответствующие меры.

8. ЗАПИСИ

- 8.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5-и лет.
- 8.2. Записи в журнале ведутся согласно требованию Приложения 1

