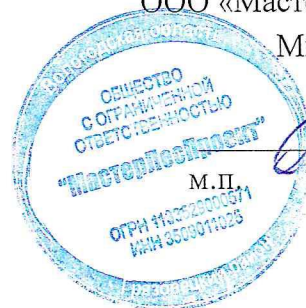


Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «МастерЛесПроект»

Михайлова И.А.



29.06.2021

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ ПО ВОПРОСАМ ЛЕСОПОЛЬЗОВАНИЯ НА УПРАВЛЯЕМЫХ ЛЕСНЫХ УЧАСТКАХ ООО «МАСТЕРЛЕСПРОЕКТ».

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура определяет:

- порядок разрешения споров по вопросам владения или пользования лесными участками и/или ресурсами в рамках применимого законодательства или обычного права,
- порядок рассмотрения требований по возмещению потерь и ущерба, нанесенных в результате хозяйственной деятельности предприятия на участках аренды.

1.2. Настоящая процедура обязательна для директора, ответственного по сертификации сотрудника.

1.3. Механизм рассмотрения жалоб согласно настоящей процедуре необходимо разработать с учётом мнения местных сообществ или их представителей.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Арендованные участки** – участки лесного фонда, находящиеся в аренде ООО «МастерЛесПроект», далее - Лесопользователь.

2.2. **Хозяйственная деятельность** – деятельность Лесопользователя на арендованных лесных участках, связанная с заготовкой и вывозкой древесины, строительством и содержанием объектов лесной инфраструктуры.

2.3. **Заинтересованные стороны** – представители участников лесных отношений (местное население, администрация, лесничества, охотники, природоохранные организации и т.п.).

2.4. **Затронутые стороны** - любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности на территории Лесопользователя на арендованных лесных участках.

2.5. **Заявитель** – физическое лицо, группа лиц и/или юридическая организация, являющиеся инициаторами обращения. Податель жалобы.

2.6. **Обычное право** - права, проистекающие из длительных привычных или традиционных постоянно повторяющихся действий, которые в силу частого повторения и

принятых решениях по сути обращения, а также виде и размере компенсации или отказе (если применимо) в письменной форме или иным другим способом, устраивающим обе стороны.

- 4.9. *Ответственное лицо* регистрирует результаты рассмотрения в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений».
- 4.10. Ответ *руководства предприятия* заявителю должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 4.11. В случае не достижения взаимно приемлемого разрешения письменного обращения, *Заявитель* может подать заявление в суд. *Ответственное лицо* предприятия при этом, должно зарегистрировать данное обращение как **особо длительный** или **особо острый спор**, сделав соответствующую пометку в графе «Предпринятые действия».
- 4.12. В случае возникновения **особо длительного** или **особо острого спора**, а также в случае, если в спор вовлечено значительное количество *затронутых сторон*, предприятие увеличивает срок решения вопроса, если *затронутая сторона* (или стороны) не заявила обратного.

5. КОМПЕНСАЦИЯ УЩЕРБА

В соответствии с настоящей процедурой, компенсации подлежит доказанный ущерб, нанесенный: личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности предприятия, и оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости строения или стоимости восстановления.

6. СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 6.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение не менее 5 лет.
- 6.2. Форма журнала для ведения записей согласно требованиям настоящей процедуры приведена в Приложении 1.

[illegible]