

## ПРОЦЕДУРА рассмотрения споров и жалоб

Настоящая процедура рассмотрения споров и жалоб (далее – Процедура) разработана в соответствии с критериями 1.6 и 4.6 Национального стандарта FSC для Российской Федерации (FSC-STD-RUS-02-2020 RU). Процедура создана для взаимодействия с затронутыми сторонами и разрешения споров и жалоб, связанных с хозяйственной, трудовой, экономической, экологической или иной деятельностью ООО «Кировсклес».

### **Затронутыми сторонами могут являться:**

- местные сообщества;
- юридические лица;
- физические лица;
- сотрудники ООО «Кировсклес»;
- и другие стороны, пострадавшие от хозяйственной, трудовой, экономической, экологической или иной деятельности ООО «Кировсклес».

1. В соответствии с настоящей Процедурой любой гражданин, проживающий в районах, в которых расположены арендованные ООО «Кировсклес» участки леса, имеет право на беспрепятственный доступ на арендованную территорию и использование недревесных продуктов леса, при условии соблюдения нормативно-правовых актов Российской Федерации и ратифицированных международных нормативных правовых актов.

2. Ограничение или запрет на посещение арендованных территорий вводится в пожароопасный период и период введения ЧС.

3. Заинтересованная сторона вправе обратиться с запросом на предприятие в следующих случаях:

- при ограничении доступа на арендованную территорию (кроме п.2);
- при ограничении прав владения и пользования ресурсами;
- при негативных последствиях от хозяйственной или иной деятельности ООО «Кировсклес»;
- при заявлении о статутном или обычном праве;

— при заявлении о возмещении морального ущерба, причиненного в результате использования лесов и производственной деятельности ООО «Кировсклес».

4. Запрос составляется в произвольной форме, подписывается и направляется на имя генерального директора предприятия по следующим реквизитам: 692243, Спасск-Дальний, ул. Хабаровская, д. 48, оф. 1, либо посредством сети Интернет на электронный адрес [kronaspkut7@yandex.ru](mailto:kronaspkut7@yandex.ru), указать тему письма.

5. В запросе необходимо указать:

— Данные затронутой стороны (Ф.И.О. / наименование организации);

— адрес и телефон для контакта;

— основания для запроса и заявленные требования, по существу.

6. Механизм рассмотрения поступающих жалоб.

— Запрос регистрируется в Журнале учета в день поступления через почту или электронную почту (или на следующий рабочий день в случае поступления обращения на электронную почту после 18:00 или в выходной/праздничный день).

— Запрос передается ответственным сотрудником на рассмотрение Комиссии по рассмотрению споров с населением (далее – Комиссия).

— В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации обращения в журнале учета Комиссия рассматривает его по существу вопроса.

— По результатам рассмотрения Комиссия принимает решение об удовлетворении запроса либо, если имеются объективные сомнения в обоснованности жалобы, а также соразмерности требований в возмещении ущерба или в рассмотрении требуется дополнительное участие специалистов предприятия, то проводится повторное заседание Комиссии с участием иных специалистов предприятия или приглашенных экспертов не позднее, чем через 5 (пять) рабочих дней с даты проведения заседания Комиссии.

— По результатам рассмотрения обращения Комиссия выносит решение в письменной форме.

— Принятое Комиссией и утвержденное руководителем предприятия решение по запросу доводится до ответственных сотрудников предприятия и направляется в установленной форме заявителю в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия такого решения.

— В случае принятия решения о выплате компенсации за причиненный ущерб, оплата производится в течение 6 месяцев со дня принятого решения по жалобе.

7. В следующих случаях возможно приостановление хозяйственной деятельности ООО «Кировсклес» на тех частях управляемого участка или участков, в отношении которых имеются даже однократно:

- особо острые споры;
- особо длительные споры;
- споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.

8. Все записи по регистрации запросов, предложений и заявлений хранятся в течение 5 (пяти) лет.