



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ИнвестФорэст»

Комиссаров М.В.

«20» _____ 2021 года

**ПРОЦЕДУРА
рассмотрения и разрешения споров и жалоб,
возникших и/или поступивших от местных сообществ и частных лиц**

Настоящая процедура разработана и применяется в следующих случаях:

– при возникновении споров, касающихся прав владения или пользования на территории управляемых ООО «ИнвестФорэст» (далее – Организация) лесных участков в рамках применимого законодательства или обычного права, которые могут быть разрешены во внесудебном порядке;

– при возникновении споров и получении Организацией жалоб от местных сообществ и частных лиц, а также для обеспечения справедливой компенсации понесенного ущерба местным сообществам и/или частным лицам в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности Организации.

1. Понятия, используемые в настоящей процедуре:

Организация – ООО «ИнвестФорэст»;

Руководитель – генеральный директор Организации;

Лесной участок - участки лесного фонда, используемые в хозяйственной деятельности ООО «ИнвестФорэст» на основании договоров аренды, заключенных в установленном законом РФ порядке;

Спор - выражение недовольства со стороны любого лица или организации, представленного в виде претензии к Организации, касающейся ее деятельности по управлению или ее соответствия принципам и критериям FSC, и на которую ожидается ответ;

Справедливая компенсация – вознаграждение, которое пропорционально величине и типу услуг, оказываемых второй стороной или ущербу, который нанесен первой стороне.

Третьи лица – местные сообщества и частные лица, чьи интересы были затронуты в результате хозяйственной деятельности Организации.

2. Претензии третьих лиц

2.1. Все претензии третьих лиц относительно прав владения или пользования Организацией лесными участками, а также жалобы, связанные с негативными последствиями хозяйственной деятельности Организации, должны быть оформлены в письменном виде и направлены по адресу: **425050, Республика Марий Эл, Звениговский район, п. Суслонгер, ул. Железнодорожная, д. 90** или по электронной почте: suslonger01@mail.ru.

2.2. Поступившая претензия подлежит регистрации как входящая корреспонденция секретарем Организации. Устные и/или анонимные претензии не регистрируются и не рассматриваются.

2.3. Зарегистрированная претензия передается Руководителю Организации или лицу, его замещающему.

2.4. Руководитель определяет лицо, ответственное за рассмотрение претензии.

2.5. Ответственное лицо заносит претензию в Журнал учета споров и жалоб, рассматривает и выясняет суть претензии, организует встречи и консультации с представителями заявителя претензии. Срок рассмотрения претензии составляет порядка 30 рабочих дней и может быть продлен ввиду сложности принятия решения или вовлеченности большого круга заинтересованных сторон.

2.6. На жалобы, связанные с последствиями хозяйственной деятельности Организации, ответственное лицо в течение 3(трех) рабочих дней предоставляет письменный ответ заявителю о ходе рассмотрения претензии (жалоба рассмотрена либо находится в процессе рассмотрения).

2.7. В ходе консультаций ответственному лицу рекомендуется представить для обозрения подлинные (нотариально заверенные) документы, подтверждающие право пользования лесными участками.

2.8. В ходе консультаций для дачи заключений могут привлекаться специалисты в области лесного хозяйства, сотрудники Министерства природных ресурсов, экологии и охраны окружающей среды Республики Марий Эл.

2.9. В случае разрешения спора во внесудебном порядке составляется двустороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствие претензий между сторонами. В случае принятия решения о справедливой компенсации двустороннее соглашение должно содержать ее вид, размер и порядок возмещения.

3. Претензии к третьим лицам

3.1. При наличии претензий к третьим лицам со стороны Организации, такие претензии оформляются в письменном виде, заверяются подписью Руководителя (либо лица его замещающего) и печатью Организации.

3.2. Такая претензия подлежит регистрации как исходящая корреспонденция секретарем Организации, после чего направляется адресату почтой с обязательной отметкой о получении или по электронной почте.

3.3. При поступлении ответа на претензию, ответственное лицо анализирует доводы третьей стороны и, при необходимости, предоставляет дополнительные документы и информацию.

3.4. В случае разрешения спора во внесудебном порядке составляется двустороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствие претензий между сторонами. В случае принятия решения о справедливой компенсации двустороннее соглашение должно содержать ее вид, размер и порядок возмещения.

4. Если согласие по спору не достигнуто, иницилирующая сторона вправе обратиться с иском в судебные или правоохранительные органы власти.

5. Если в ходе спора выявляются признаки преступления или правонарушения, Организация обязана сделать официальное заявление в соответствующие правоохранительные органы.

6. Организация приостанавливает хозяйственную деятельность на тех частях управляемого участка или участков, в отношении которых имеются:

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

7. Пункт 6 применяется во всех случаях, когда имеются подобные споры в отношении:

- законных или обычных прав владения и/или пользования территориями и ресурсами, включая законные или обычные права местных сообществ и частных лиц;
- воздействия хозяйственной деятельности на местные сообщества или частные лица.