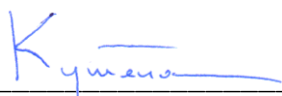


УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Тэфра»


_____ Д.Ж. Кутепов
23 декабря 2021 года

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И ЖАЛОБ

Паспорт

Название: Процедура рассмотрения и разрешения споров и жалоб.

Код документа: TEFRA-DOC-11 V1-1

Утверждена: Директором ООО «Тэфра» 23 декабря 2021 года

Лицензия: Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

История версий:

- Версия 1-0, утверждена как новый документ 17 февраля 2021 года;
- Версия 1-1, внесены незначительные изменения, связанные с работой в отношении жалоб.

Область применения

Данный документ применяется в рамках групповой сертификации Консалтингового центра «Тэфра».

Руководство группой осуществляет ООО «Консалтинговый центр «Тэфра»». Участниками группы являются арендаторы лесных участков, участвующие в групповой схеме сертификации лесоправления.

Действие данного документа распространяется на Управляющего группой и всех Участников группы. В данной области применения все аспекты настоящей Процедуры являются нормативными.

Кроме того, данный документ может полностью или частично применяться любым держателем сертификата лесоправления.

Ссылки

- FSC-STD-RUS-02.1-2020 RU

Дата вступления в силу и срок действия

Данный документ вступает в силу с момента утверждения, то есть с 23 декабря 2021 года и действует до момента вступления в силу очередной версии документа.

Введение

Данный документ составлен для обеспечения выполнения требований добровольной лесной сертификации лесоправления.

Данный документ охватывает требования следующих критериев Стандарта FSC-STD-RUS-02.1-2020 RU:

Критерий 1.6. Организация должна своевременно и путём взаимодействия с затронутыми сторонами выявлять, предотвращать и разрешать споры, касающиеся статутного или обычного права, которые могут быть разрешены во внесудебном порядке.

Критерий 2.6. Организация должна привлекать работников к разработке механизмов рассмотрения жалоб и справедливой компенсации работникам за утрату или порчу имущества, профессиональные заболевания или производственные травмы, приобретённые или полученные за время работы на организацию.

Критерий 4.6. Организация, путём взаимодействия с местными сообществами, должна разработать механизмы рассмотрения жалоб и обеспечения справедливой компенсации местным сообществам и частным лицам в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности организации.

Рассмотрение и разрешение споров и жалоб

Данная процедура применяется для рассмотрения и разрешения следующих ситуаций:

1. Споры, касающиеся права владения и пользования на территории управляемых участков.
2. Споры, касающиеся трудовых отношений (выплата заработной платы, предоставление отпуска, порча имущества работника, выдача спецодежды, условия работы, профессиональные заболевания, производственные травмы и прочее).
3. Споры, касающиеся негативных последствий хозяйственной деятельности Участника Группы.

Воспользоваться данной процедурой могут:

- жители населённых пунктов, расположенных на территории арендуемых лесных участков Участника Группы или вблизи неё;
- другие арендаторы лесных участков (в пределах территории арендуемых лесных участков Участника Группы или на соседних участках);
- землевладельцы;
- переработчики древесины;
- социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы;
- работники Участника Группы и подрядчиков;
- прочие лица, группы лиц или организации, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления.

Содержание данной процедуры должно быть доведено до затронутых сторон. Возможными путями такого доведения являются:

- публикация на сайте Управляющего Группой;
- размещение информации в социальных сетях;
- личные встречи с заинтересованными сторонами;
- рассылка по электронной почте;
- другие способы, обеспечивающие эффективное доведение информации.

Ответственным за сбор и обработку информации о спорах (в том числе потенциальных) является Управляющий Группой. Получение информации о спорах возможно следующими путями:

- самостоятельное выявление в ходе встреч с затронутыми сторонами, посещения лесного участка, внутренних и внешних аудитов и т.п.;
- на основе информации, поступившей к Участнику Группы и переданной им Управляющему Группой;
- на основе информации напрямую поступившей Управляющему Группой.

При этом используются следующие виды коммуникации:

- форма обратной связи на сайте Управляющего Группой – www.tefra.biz;
- по электронной почте mail@tefra.biz.

Управляющий Группой ведёт регистрацию и учёт поступившей информации (записи ведутся в электронном виде в свободной форме) с указанием следующей информации:

- дата получения информации (регистрации спора);
- контактные данные обратившегося;
- содержание полученной информации (краткое резюме);
- статус спора (на рассмотрении / завершён);
- установленный срок рассмотрения, разрешения спора;
- меры, принятые для разрешения спора (с описанием процесса рассмотрения спора и предпринятых мер для его разрешения);
- результаты процесса разрешения спора;
- дата информирования затронутой стороны в случае разрешения спора;
- отметку о признании ситуации «особо острым спором», «особо длительным спором» или «неразрешённым спором» с указанием причины, по которым спор не был разрешён, и описанием дополнительных мер (планируемых) для его разрешения (если применимо).

Основным (приоритетным) путём разрешения споров является их предупреждение, принятие предупредительных мер, таких как активное взаимодействие с затронутыми сторонами, обмен информацией, диалог.

В случае возникновения спора преимущество отдаётся разрешению спора во внесудебном порядке, прежде всего путём переговоров.

Судебное разрешение спора применяется в случае, когда другие способы не дали результата.

Во всех случаях, когда существует порядок возмещения вреда, урегулированный законодательством (например, в случае страхования от несчастных случаев и профессиональных заболеваний для работников), применяется именно такой порядок.

В прочих случаях компенсации подлежит ущерб, доказанный в рамках законных процедур, в том числе судебных.