

УТВЕРЖДАЮ

Директор по лесозаготовкам  
и лесоснабжению  
АО «Соликамскбумпром»

  
В.В. Трошев  
«24» 12 2021 г.

## Процедура рассмотрения и разрешения споров

### 1.1. Цель процедуры:

Настоящая процедура разработана для обеспечения выполнения со стороны АО «Соликамскбумпром» (далее - Общество) требований добровольной лесной сертификации системы лесоуправления - Стандарта FSC-STD-RUS-02.2-2020 (критерии 1.6; 2.6; 4.6). Настоящая процедура распространяется на деятельность предприятия связанной с заготовкой и транспортировкой древесины в границах территорий арендованных лесных участков и за пределами управляемых участков, если это связано с реализацией целей лесоуправления.

### 1.2. Вопросы, рассматриваемые в рамках процедуры:

Возможные случаи нарушения Обществом законных и обычных прав (правовых обычаев) затронутых сторон;

Возможные случаи существенных негативных социальных, экологических и экономических последствий от текущей деятельности Общества;

Законные и обычные права (правовые обычаи), а также оспариваемые права населения в отношении арендованных Обществом лесных участков;

Документально подтвержденные планы/намерения затронутых сторон, на которые может оказать воздействие хозяйственная деятельность Общества;

Досудебное рассмотрение споров и жалоб, по возмещению потерь или ущерба затронутым сторонам.

Вопросы, касающиеся трудовых прав работников Общества разрешаются в порядке, предусмотренным трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами.

### 1.3. Порядок принятия, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений:

1.3.1. По всем вопросам затронутые стороны могут подать письменные обращения по адресу: 618548, Россия, Пермский край, г. Соликамск, ул. Коммунистическая, д.21, либо путем направления обращения на адрес электронной почты [pochta@solbum.ru](mailto:pochta@solbum.ru); [elena.cherepanova@solbum.ru](mailto:elena.cherepanova@solbum.ru); [olganest@bk.ru](mailto:olganest@bk.ru) контактные телефоны: 8 (34253) 6-46-48; 8(34253) 6-45-03; 8(34253) 6-44-91.

Обращения работников Общества по трудовым вопросам направляются в профсоюзный комитет АО «Соликамскбумпром» по адресу: 618548, Россия, Пермский край, г. Соликамск, ул. Коммунистическая, д.21, либо путем направления обращения на адрес электронной почты: [svetlana.eliseeva@solbum.ru](mailto:svetlana.eliseeva@solbum.ru)) контактные телефоны: 8 (34253) 6-47-41.

1.3.2. Документооборот поступивших обращений ведется в соответствии с локальными нормативными актами Общества. Информация по поступившим обращениям для учета ежемесячно направляется заместителю начальника отдела лесного хозяйства по лесной сертификации АО «Соликамскбумпром» – Нестеровой Ольге Анатольевне.

1.3.3. Ответственным лицом по учету за поступившими обращениями заинтересованной стороны является заместитель начальника отдела лесного хозяйства по лесной сертификации АО «Соликамскбумпром» – Нестерова Ольга Анатольевна. Учет информации поступивших обращений ведется по следующим критериям:

- 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 о результатах разрешения спора.

1.3.4. Уполномоченное лицо Общества в 30-дневный срок направляет заинтересованному лицу ответ по существу заданных вопросов на указанный почтовый адрес. К ответу на обращение при необходимости прилагаются дополнительные документы.

1.3.5. Ответы на поступившие обращения не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну, затронутой стороне, направившей обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса.

1.3.6. Справедливая компенсация заинтересованным сторонам в связи с доказанными случаями прямого негативного воздействия осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Вопросы о возмещении ущерба хозяйственной деятельности рассматриваются индивидуально в следующем порядке:

- заинтересованная сторона к письменному обращению прикладывает документы, подтверждающие нанесение ущерба (фото, видео, финансовые документы и т.п.) Обществом.

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

1.3.8. В случае возникновения спора преимущество отдается разрешению спора во внесудебном порядке, прежде всего путем переговоров.

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

Разработчик

Заместитель начальника отдела лесного хозяйства по лесной сертификации

О.А. Нестерова

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела лесного хозяйства

Е.А. Ведерников

Начальник юридического отдела

П.В. Воложанинов