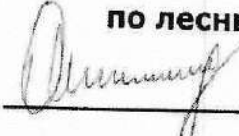


УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
Филиала АО «Сегежский ЦБК»
по лесным ресурсам


_____ Детков С.В.

« 14 » августа 2020 г.

ПРОЦЕДУРА

по работе с обращениями заинтересованных сторон и внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам в результате хозяйственной деятельности в арендованных лесных участках

1. Заинтересованная сторона – это частное лицо или организация, чьи экономические, социальные, духовные или природоохранные интересы могут быть положительным или отрицательным образом затронуты в результате управления лесами (хозяйственной деятельности).
2. Обращения заинтересованных сторон могут содержать:
 - предложения по учету возможных социальных последствий хозяйственной деятельности,
 - заявления и жалобы, связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия.
 - обращения, связанные с участием компании в жизни местного сообщества в рамках социального партнерства (оказание материальной или спонсорской помощи, участие в социально-значимых мероприятиях, поддержание социальной инфраструктуры населенных пунктов и др.)
3. Коллективные обращения, подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.
4. Письменные обращения заинтересованных сторон должны содержать: дату обращения, наименование и адрес организации; в случае обращения физического лица - фамилию, имя, отчество обращающегося, место жительства, личную подпись; изложение сути обращения, заявления или жалобы.
5. Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адреса или личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
6. Поступившие письменные обращения, а также ответы о принятых решениях и мерах по ним, проверяются специалистами по делопроизводству на правильность оформления и регистрируются.
7. Обращение направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение (отдел, службу) после визирования исполнительным директором.
8. В структурном подразделении (отделе, службе) при полученные обращения фиксируются в журнале учета (пример в *приложении 1*), который может быть оформлен в электронном виде с использованием офисных программ.
9. Если вопрос в обращении не относится к ведению предприятия или является конфиденциальной информацией, то обращения направляется назад заявителю с соответствующим письменным извещением.
10. В случае неоднократного обращения заинтересованной стороны по одному и тому же вопросу, на которое ему раньше давались мотивированные ответы,

руководитель вправе принять решение об оставлении обращения по этому вопросу без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.

11. При рассмотрении заявления граждан должностные лица предприятия обязаны:

- рассмотреть жалобу по существу в установленные сроки, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействий), посягающих на права и законные интересы граждан;
- в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших жалобу, привлечь соответствующих специалистов;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- сообщить заявителю в установленный срок в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы и о принятом по ней решении;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, а также указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.

12. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям направлены ответы.

13. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения.

14. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем предприятия или соответствующего структурного подразделения еще на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

15. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2-х месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения продлевается на весь период судебного разбирательства.

16. Перечень возможных случаев, требующих возмещения потерь и компенсации

Приложении 2.

17. Обращения от заинтересованных сторон принимаются по адресу: 186420, г. Сегежа, ул. Заводская, 1. Тел. 8-(81431) 3-44-30 (приемная Филиала АО «Сегежский ЦБК» по лесным ресурсам).

**ЖУРНАЛ
учета и рассмотрения обращений заинтересованных сторон (год)**

Обращение		Дата отпр., (№ исх)	Дата получ., (№ вх)	Компания	Организация, Физ. лицо	ФИО / должность	Адрес	Телефон	e-mail	Вид обращения (жалоба, заявление, просьба и др)	Содержание обращения	Объем, сумма	Доп. информирование/ обращение к Заявителю (письмо, тел. звонок, др.)	Результаты рассмотрения	Денежное выражение оказанной помощи, руб	Примечание
Вид обращения																
																Дог. аренды

Перечень возможных случаев, требующих возмещения потерь и компенсации

1. Ущерб, причиненный жизни и здоровью человека механизмами, транспортными средствами, оборудованием, принадлежащими предприятию или используемыми им на правах аренды или безвозмездного пользования, при валке леса, раскряжевке, транспортировке древесины и в других случаях в ходе осуществления производственной деятельности предприятия. Данный случай не распространяется в случае нарушений местными жителями правил техники безопасности и необоснованном нахождении в зоне производства лесозаготовительных и иных работ предприятия.
2. Уничтожение или повреждение жилых домов, построек, транспортных средств, механизмов, оборудования, домашнего скота, пастбищ и другого имущества, принадлежащих местному населению на праве частной собственности, в результате пожаров в пределах границ жилой зоны, возникших в ходе не осторожного обращения с огнем в процессе производственной деятельности предприятия.
3. Повреждение или уничтожение транспортными средствами или механизмами построек, палисадников, сенокосных угодий, принадлежащих местному населению на праве частной собственности, местных достопримечательностей.
4. Загрязнение территории жилой зоны населенного пункта нефтепродуктами, отходами древесины, использованными и пришедшими в негодность запасными частями, тросами, автомобильными покрышками, приспособлениями и другими выброшенными предметами.
5. Недостойные действия работников предприятия, проявившиеся в явном неуважении к местному населению, его обычаям и традициям, верованиям, недоброжелательное отношение к местному населению с провоцированием драк, учинение ругани, вредительства с целью оскорбить или унижить местное население с причинением или без причинения материального вреда.