



segezha
group

АО «ЛПК «КИПЕЛОВО»

Утверждаю
Исполнительный директор
АО «ЛПК «Кипелово»
Д.А.Большаков



Процедура

Приема и рассмотрения обращений, жалоб от местного населения, других заинтересованных сторон, а также выплаты компенсаций связанных с ущербом от хозяйственной деятельности в арендованных и контролируемых участках лесного фонда АО «ЛПК «Кипелово».

1. Настоящая «Процедура» разработана на основе требований национального стандарта добровольной лесной сертификации FSC для подачи и рассмотрения поступивших жалоб, предложений, заявлений со стороны местного населения, других заинтересованных сторон, в том числе связанных с материальным ущербом от деятельности предприятий. FSC-C016255
2. Письменные обращения граждан и других заинтересованных сторон должны содержать: наименование и адрес предприятия, изложение существа предложения, заявления, жалобы; фамилию, имя, отчество обращающихся, их место жительства, либо место работы (учебы), дату обращения и личную подпись. Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
3. Все поступившие устные обращения граждан фиксируются в журнале учета (приложение 1). Ответственный за ведение журнала учета специалист по лесной сертификации ПТО. Все поступившие письменные обращения проверяются на содержание информации предусмотренной п.2 настоящей Процедуры и регистрируются в день их получения. Рассмотрение обращений производится после их обязательной регистрации.
4. Если решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не относится к ведению предприятия или являются конфиденциальной информацией, то обращения возвращаются заявителю с письменным извещением.
5. При рассмотрении заявления граждан должностные лица предприятия обязаны:
 - рассмотреть его по существу в установленные сроки;
 - 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.

Исп. Глебова В.А.
Тел. 72-02-54 доб.202

Segezha Group
АО «ЛПК «Кипелово»
Россия, 160035, Вологодская область,
г. Вологда, ул. Козленская, д. 42, оф. 501
Тел.: +7 (8172) 72 02 54
Факс: +7 (8172) 72 37 35
E-mail: kipelovo@kfe.vologda.ru
kfe.vologda.ru



6. Коллективные обращения граждан и других заинтересованных сторон, подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.
7. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы, о чем вносится соответствующая запись в журнал. В случае неоднократного обращения по одному и тому же вопросу, на которое раньше давались мотивированные ответы, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения по этому вопросу без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.
8. Срок рассмотрения обращений не должен превышать 15-ти дней со дня регистрации обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, в срок не более 10-ти дней.
9. 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 на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.
10. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 1,5 месяца, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде или правоохранительных органах. В таких случаях общий срок рассмотрения продлевается на весь период разбирательства.
11. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частном лице, влекут дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.
12. Перечень возможных случаев, требующих компенсации местному населению приведен в Приложении 2.
13. Организация работ по рассмотрению обращений граждан и ведение общего реестра обращений осуществляется производственно – техническим отделом и отделом внутреннего контроля.
14. Заявления и жалобы граждан; других заинтересованных сторон принимаются по адресу: 160000, г.Вологда, ул. Козленская, 1, телефон 8 (817) 72-02-54 (приемная АО «ЛПК «Кипелово»)

Приложение 1

№ п/п	Дата и время регистрации	Реквизиты претензии, жалобы, запроса		Полное наименование лица, передавшее обращение, жалобу, запрос	Краткое содержание претензии, жалобы, запроса	Сведения о передаче обращения, жалобы или запроса на рассмотрение ответственным лицу				Сведения об исполнении претензии, жалобы или запроса			Сведения о передаче заявителю ответа на претензию, жалобу или запрос	
		Дата исходящая	Исходящий номер			Дата передачи на рассмотрение	Время передачи на рассмотрение	Ответственное подразделение	И/или лицо	Подпись ответственного	Дата, время исполнения ответа, номер исходящего документа	Краткое содержание ответа	Форма (способ) передачи ответа	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	

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, пасек и другого имущества, принадлежащих местному населению на праве частной собственности, в результате пожаров в пределах границ жилой зоны, возникших в ходе неосторожного 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.