

Утверждаю:  
Генеральный директор  
Ф.М. Потапенко  
«        »        2021 г.



**ПРОЦЕДУРА  
рассмотрения и разрешения споров с затронутыми сторонами**

- Данная процедура применяется для рассмотрения и разрешения следующих ситуаций:
1. Споры, касающиеся права владения и пользования на территории управляемых участков.
  2. Споры, касающиеся негативных последствий хозяйственной деятельности АО «ЛПК «Кипелово»

Воспользоваться данной процедурой могут:

- жители населенных пунктов, расположенных на территории арендуемых лесных участков АО «ЛПК «Кипелово» или вблизи ее;
- другие арендаторы лесных участков (в пределах территории арендуемых лесных участков АО «ЛПК «Кипелово» или на соседних участках);
- землевладельцы;
- переработчики древесины;
- социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы;
- прочие лица, группы лиц или организации, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления.

Данная процедура доведена до заинтересованных сторон путем:

- публикация на сайте АО «ЛПК «Кипелово»;
- личные встречи с заинтересованными сторонами;
- рассылка по электронной почте.

Заинтересованные стороны (в том числе местное население, представители коренного малочисленного народа, землевладельцы, переработчики древесины, социальные или природоохранные неправительственные организации, профсоюзы) могут обратиться с предложением или жалобой в отдел лесопользования АО «ЛПК «Кипелово») к ответственному по сертификации по следующим видам коммуникации:

1. адрес сайта АО «ЛПК «Кипелово» <https://segezha-group.com/>
2. по электронной почте: [kipelovo@segezha-group.com](mailto:kipelovo@segezha-group.com)
3. по телефону: (88172) 26-62-61

Письменные обращения граждан и других заинтересованных сторон должны содержать наименование и адрес предприятия, изложение существа предложения, заявления, жалобы; фамилия 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.

Все поступившие устные обращения граждан фиксируются в журнале учета споров и жалоб (Приложение 1). Если решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не относится к ведению предприятия или являются конфиденциальной информацией, то обращения возвращаются заявителю с письменным извещением.

При рассмотрении заявления граждан должностные лица предприятия обязаны:

- рассмотреть его по существу (срок рассмотрения обращений не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, в срок не более 10 рабочих дней. 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. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 1,5 месяца, за исключением, 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 рассмотрения);
- 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 жалобы, 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 жалоб 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.

Перечень возможных случаев, требующих компенсации местному населению приведен в Приложении 2.

1. Ущерб, причиненный жизни и здоровью человека механизмами, транспортными средствами, оборудованием, принадлежащими предприятию или используемыми им на правах аренды безвозмездного пользования, при валке леса, раскряжевке, транспортировке древесины 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, 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, автомобильными покрывками, приспособлениями и другими выброшенными предметами.
5. Недостойные действия работников предприятия, проявившиеся в явном неуважении местному населению, его обычаям и традициям, верованиям, недоброжелательное отношение местному населению с провоцированием драк, учинение ругани, вредительства с оскорбить или унижить местное население с причинением или без причинения материального вреда.