



Общество с Ограниченной Ответственностью
«Приангарский Лесоперерабатывающий Комплекс»

ОГРН 1102468051773 ИНН 2463223960 КПП 242001001
Юридический адрес: Россия 663491 Красноярский край, Кежемский район,
вблизи г. Кодинска, стройбаза левого берега, а/я 57
Тел. 8-391-989-90-22; e-mail: kodinsk-lpz@plpk.info

УТВЕРЖДАЮ:

Исполнительный директор
ООО «Приангарский ЛПК»
А.А. Благин
« » 2020г

**ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения обращений, жалоб и
требований от местного населения, других заинтересованных
сторон по возмещению потерь или ущерба нанесенных
хозяйственной деятельностью на арендованных лесных участках
ООО «Приангарский ЛПК»**

Настоящая «Процедура» разработана на основе требований национального стандарта добровольной лесной сертификации PEFC 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.

Цель:

Предотвращение особенно острых споров между Обществом и местными сообществами, населением, а также иных заинтересованных сторон.

Задачи:

Описать возможности внесудебного рассмотрения жалоб и требования по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенным в ходе хозяйственной деятельности Общества.

Описать процедуру учета споров и требований по возмещению ущерба и потерь.

Введение

Механизм внесудебного рассмотрения жалоб и требований способствует стимулированию Общества и заинтересованных сторон (в том числе местное население) самим разрешать возникшие проблемы и не доводить их решение до суда.

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).

ООО «Приангарский ЛПК» использует все возможности, чтобы избежать конфликтов или постараться урегулировать их самостоятельно. Прежде чем применять судебные процедуры Общество предпринимает попытки договориться о разрешении спора с местным населением путем переговоров.

В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, спор рассматривается в судебном порядке.

Механизм разрешения споров

В доступном для местного населения и иных заинтересованных сторон, месте размещается информация о возможности обращения к Обществу с предложениями, жалобами на деятельность предприятия.

Обращения заинтересованных сторон могут содержать:

- предложения по учету возможных социальных последствий хозяйственной деятельности Общества;
- заявления и жалобы, связанные с материальным ущербом от деятельности Общества.
- обращения, связанные с участием Общества 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.)

Коллективные обращения, подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.

1. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения предложений, заявлений, жалоб от заинтересованных сторон

1.1 Все Обращения принимаются исключительно в письменном виде на имя Генерального директора ООО «Приангарский ЛПК» по адресу: 663491, Красноярский край, Кежемский район, вблизи г.Кодинска, строй база левого берега или на электронную почту: kodinsk-lpz@plpk.info

1.2 Письменные Обращения должны содержать: наименование и адрес предприятия, для юридических лиц, или фамилию, имя и отчество, адрес проживания, либо место работы для физических лиц. Документы должны быть подписаны руководителем предприятия или гражданином. Обращения, в которых отсутствуют ФИО, адрес, личная подпись считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

1.3 Все поступившие обращения от заинтересованных сторон фиксируются в «Журнале учета запросов, консультаций, предложений, споров и жалоб от заинтересованных сторон» (Приложение 1).

Ответственный за ведение журнала учета ответственный по лесной сертификации. Все поступившие письменные обращения проверяются на содержание информации предусмотренной 1.2 настоящей Процедуры и регистрируются в день их получения. Рассмотрение обращений производится после их обязательной регистрации.

1.4 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

1.5 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством или настоящей инструкцией срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

1.6 Нарушение сроков, затягивание сроков, установленного порядка рассмотрения Обращения, необъективное разбирательство, предоставление недостоверной информации, влечет дисциплинарную ответственность должностного лица или должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

1.7 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.

1.8 Все поступившие обращения после регистрации поступают к директору Общества, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание исполнителям.

1.9 При рассмотрении обращений, жалоб, требований заинтересованных сторон, должностные лица Общества обязаны:

- рассмотреть жалобу, обращение, требование 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 заинтересованных сторон;
- в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших претензии, привлечь соответствующих специалистов;

- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе, обращению, требованию и обеспечить его реальное исполнение;
- сообщить заявителю в установленный срок в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы, обращения, требования и о принятом по ним решении;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, а также указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.

1.10 В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В Журнале учета запросов, консультаций, предложений, споров и жалоб от заинтересованных сторон» делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

1.11 Если решение вопросов, поставленных в обращениях заинтересованных сторон, не относится к ведению Общества или являются конфиденциальной информацией, то обращения возвращаются заявителю с письменным извещением. Также руководством Общества может быть принято решение об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

1.12 Компания направляет гражданину письменное решение по итогам рассмотрения претензии.

Решение может быть в виде:

- предложения гражданину представить дополнительные доказательства по существу претензии (если представленные доказательства недостаточны);
- предложение гражданину о продлении на определенное время срока рассмотрения претензии (если для рассмотрения жалобы необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер);
- мотивированного отказа в рассмотрении претензии;
- согласия с предъявленной претензией и предложения по ее удовлетворению.

1.13 Исполненными считаются обращения, жалобы, требования по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы, о чем вносится соответствующая запись в журнал.

2 Сроки рассмотрения обращений заинтересованных сторон

2.1 Сроки рассмотрения обращений от заинтересованных сторон исчисляются со дня поступления обращений в Общество «Приангарский ЛПК», для разрешения поставленных вопросов по существу.

2.2 Заявления и жалобы разрешаются:

в срок до одного месяца со дня их поступления, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 14 дней со дня их поступления.

2.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

2.4. Предложения рассматриваются в течение одного месяца, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения. Срок рассмотрения предложения может быть продлен не более чем на один месяц.

2.5. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2 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.

3 Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешение обращений от заинтересованных сторон, связанных с требованиями по возмещению потерь или ущерба нанесенных хозяйственной деятельностью Общества

3.1 В случае если Обращение связано с требованиями по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью организации, создается комиссия из представителей ООО «Приангарский ЛПК» и заявителя (далее Комиссия).

3.2 Комиссия устанавливает причину возникновения потерь или ущерба, виновность работников организации, а также размер причиненного ущерба.

3.3 Комиссия вправе затребовать объяснения от работников предприятия, которые могут располагать любой информацией о причинах и механизме возникновения потерь или ущерба.

3.4 В ходе работы Комиссии, стороны вправе привлекать независимых юристов и иных специалистов для дачи заключения о виновности Общества.

3.5 По результатам работы комиссии составляется акт, который подписывается всеми членами Комиссии и заявителем.

3.6 По результатам работы Комиссии руководством принимается решение о возмещении или не возмещении гражданину потерь или ущерба.

3.7 В соответствии с данной процедурой, компенсации подлежит доказанный ущерб, нанесенный: личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности Общества, и оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости или стоимости восстановления.

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

ООО «Приангарский ЛПК» берёт на себя обязательства использовать все возможности, чтобы избежать конфликтов, предприняв попытку договориться о разрешении спора путем переговоров и проведения консультаций между предприятием и его работниками, местным (коренным) населением и другими заинтересованными сторонами. При необходимости в план управления лесами вносятся коррективы с учетом поступивших предложений.

Учет и документирование.

Учитывая, что вся процедура осуществляется в виде переписки, учет и документирование ведется в рамках существующей в Обществе системы делопроизводства.

Ответственный за внедрение процедуры.

Ответственный за внедрение процедуры - ответственный за сертификацию.

Порядок контроля.

Контроль за выполнением процедуры осуществляется Директором. Периодичность проверок не устанавливается.

Порядок пересмотра.

Пересмотр процедуры осуществляется по представлению обоснованного предложения от ответственного за внедрение лица.

Начальник юридического отдела



Р.Р. Муракаев

Исполнитель Богданов Юрий Николаевич