

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ЛесСервис»

Самойлов В. В.



01.02.2020 г.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и/или юридических лиц

1. Заинтересованная сторона (далее ЗС) – 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). Вовлечение ЗС в процесс сертификации является важной частью социальной политики Организации в ответственном управлении лесами.
2. Вовлечение ЗС в процесс сертификации является важной частью социальной политики Организации в ответственном управлении лесами. Организация разрабатывает перечень ЗС, вовлекаемых в процесс лесоуправления. Перечень дополняется по мере выявления новых участников процесса.
3. 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.)
4. Коллективные обращения, подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.
5. Письменные обращения ЗС 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.
6. Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адреса или личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

7. Поступившие письменные обращения, а также ответы о принятых решениях и мерах по ним, проверяются специалистами по делопроизводству на правильность оформления и регистрируются.

8. Обращение направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение (отдел, службу) после визирования исполнительным директором.

9. В структурном подразделении (отделе, службе) при получении обращения фиксируются в журнале учета (*приложении 1*), который может быть оформлен в электронном виде с использованием офисных программ.

10. Если вопрос в обращении не относится к ведению Организации или является конфиденциальной информацией, то обращение направляется назад заявителю с соответствующим письменным извещением.

11. В случае неоднократного обращения ЗС 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.

12. При рассмотрении заявлений ЗС должностные лица Организации 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.

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

14. Срок рассмотрения обращений ЗС не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения.

15. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб от ЗС 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.

16. 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.

17. Перечень возможных случаев, требующих возмещения потерь и компенсации определен в *приложении 2*.

18. Обращения от ЗС принимаются по адресу: 172765, Тверская область, Осташковский район, д. Хитино, 57 и/или по адресу электронной почты ...@...

**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, раскряжке, 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 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.