

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Устьянского ЛПК
ООО «ГК «УЛК»
В.В.Федоров
« 20 » сентября 2021 года

**Процедура
подачи и рассмотрения жалоб, выплаты компенсаций
местному населению, связанных с ущербом от деятельности предприятия
ООО «Группа компаний «УЛК»
Устьянский ЛПХ**

1. Настоящая «Процедура» разработана на основе требований национального стандарта добровольной лесной сертификации FSC для подачи и рассмотрении поступивших жалоб, предложений, заявлений со стороны местного населения, в том числе связанных с материальным ущербом от деятельности предприятия.
2. Письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес предприятия (ООО Группа компаний «УЛК»), изложение существа предложения, заявления, жалобы; фамилию, имя, отчество обращающихся, их место жительства, либо место работы (учебы), дату обращения и личную подпись (*приложение 1*). Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
3. Все поступившие устные обращения граждан фиксируются в журнале учета жалоб. Все поступившие письменные обращения проверяются специалистами предприятия на правильность оформления и регистрируются ответственным Устьянского лесопромышленного комплекса в день их получения. Рассмотрение обращений производится после их обязательной регистрации.
4. Если решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не относится к ведению предприятия, обращения возвращаются заявителю с письменным извещением.
5. При рассмотрении заявления граждан должностные лица предприятия обязаны:
 - рассмотреть его по существу в установленные сроки;
 - принять обоснованное решение и меры по его исполнению;
 - сообщить заявителю о результатах рассмотрения и о принятом решении;
 - в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, а также указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.
6. При рассмотрении жалоб граждан должностные лица на предприятии 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.

7. Коллективные обращения граждан подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.
8. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.
9. В случае неоднократного обращения гражданина 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.
10. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, в срок не более 20-ти дней.
11. В тех случаях, когда для разрешения предложений, заявлений, жалоб граждан необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем предприятия или соответствующего структурного подразделения еще на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.
12. 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.
13. Все поступившие в структурное подразделение обращения граждан, а так же принятые по ним решения, копируются и направляются в ООО ГК «УЛК» для контроля.
14. 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.
15. Перечень возможных случаев, требующих компенсации местному населению приведен в *Приложении 2*.
16. Ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в ООО ГК «УЛК» назначить директора ОП Устьянского лесопромышленного комплекса.
17. Заявления и жалобы граждан принимаются по адресу: 165210, Архангельская область, Устьянский район, п. Октябрьский, ул. Совестькая, д.32 а/я 2.

Перечень возможных случаев, требующих компенсации местному населению

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.
2. Пожары, возникшие в ходе не осторожного обращения с огнем в процессе производственной деятельности предприятия, повлекшие уничтожение или повреждение жилых домов, построек, транспортных средств, механизмов, оборудования, домашнего скота, птицы, пчел, зеленых насаждений, плодовых деревьев и кустарников, огородных посадок, заготовленных продуктов питания, дров, сена и другого имущества, и объектов, принадлежащих местному населению на праве частной собственности.
3. Повреждение или уничтожение транспортными средствами или механизмами дорог населенного пункта, подъездов, тротуаров, мостов, переездов, построек, палисадников, сенокосных угодий, троп, мест сбора грибов и ягод, 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.