

Порядок

Рассмотрения жалоб и выплаты компенсаций местному населению, связанных с материальным ущербом от деятельности предприятия

1. Общие положения

1.1. В целях обеспечения выполнения Принципов и Критериев FSC (FSC-C109107), ООО «Лесресурс» применять настоящий Порядок рассмотрения жалоб и выплаты компенсаций местному населению, связанных с материальным ущербом от деятельности предприятий

2. Сферы ответственности

2.1. Руководитель предприятия организационно-распорядительным документом (приказ, распоряжение) назначает специалиста, ответственного за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения.

2.2. Руководитель предприятия несет ответственность за:

- назначение специалиста, ответственного за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения (далее «Ответственное лицо»);
- своевременность и объективность рассмотрения жалоб, предложений и заявлений от местного населения (перед Управляющей компанией).

2.3. Ответственное лицо ведет записи в «Журнал учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений», согласно Приложения 1, а также своевременно расследует все поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от лесозаготовительной и лесоперерабатывающей деятельности предприятия.

3. Виды ущерба, входящие в сферу действия настоящего Порядка Ущерб, нанесенный:

- личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности предприятия, оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости строения или стоимости восстановления;
- сенокосным угодьям граждан, традиционно пользующихся этими угодьями, оценивается в размере однократной недополученной выгоды от пользования участком.

4. Рассмотрение жалоб, предложений и заявлений

4.1. В доступном для местного населения месте (контора предприятия или другом месте) размещается почтовый ящик для сбора жалоб, предложений и заявлений со стороны местного населения на деятельность конкретного предприятия.

4.2. Ящик должен иметь надлежащую маркировку (например: «Жалобы, предложения и заявления от местного населения»).

4.3. Ответственное лицо 1 раз в неделю вскрывает почтовый ящик.

4.4. Все поступившие письменные жалобы, предложения и заявления (обращения) от местного населения регистрируются ответственным лицом в «Журнал учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.

4.5. Ответственное лицо в трехдневный срок информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях.

4.6. Ответственное лицо в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.

4.7. По итогам проведенного расследования администрацией предприятия принимается компромиссное решение по сути письменного обращения.

4.8. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, определяется вид и размер компенсации по результатам проведенной материальной оценки ущерба.

Вид и размер компенсации согласовывается с заявителем.

- 4.9. При любом решении руководства предприятия, вне зависимости от того, было ли достигнуто согласие с заявителем или нет, ответственное лицо дает письменный ответ заявителю о разрешении вопроса, а также виде и размере компенсации или отказе.
- 4.10. Письменный ответ должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 4.11. В случае недостижения взаимно приемлемого разрешения письменного обращения, заявитель может подать заявление в суд.
- 4.12. По итогам рассмотрения письменных обращений со стороны местного населения ответственное лицо один раз в квартал высылает данную информацию в Управляющую компанию.
- 4.13. Рассмотренные руководством предприятия жалобы, предложения и заявления, а также сведения о принятых по ним решениях предоставляются в Управляющую компанию начальнику юридического отдела.
- 4.14. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятий, производится материальная оценка нанесенного ущерба, определяется вид, размер компенсации и способ возмещения ущерба.

5. Сохранность документации

- 5.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5-и лет.
- 5.2. Записи в журнале ведутся, согласно требований Приложения 1.

Журнал
учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений

<i>№ п/п</i>	<i>Дата по- ступления</i>	<i>Фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес (телефон)</i>	<i>Краткое содержание жа- лобы (заявления, предложе- ния)</i>	<i>Срок рас- смотрения жалобы (заяв- ления, пред- ложения), ис- полнитель</i>	<i>Ход исполнения</i>	<i>Результаты рассмотре- ния жалобы (заявления, предложения)</i>	<i>Дата рас- смотрения</i>	<i>Дата от- правки от- вета заяви- телю, исх. №</i>
1								
2								
3								