

Утверждаю:

Генеральный директор
ООО «Лес-Луга»



Шадаева А.Д.
«02» июля 2018 г.

ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ ПО ВОПРОСАМ ЛЕСОПОЛЬЗОВАНИЯ НА АРЕНДЕ ООО «ЛЕС-ЛУГА».

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура определяет:

- порядок разрешения споров по вопросам аренды лесных участков,
- порядок рассмотрения требований по возмещению потерь и ущерба, нанесенных в результате хозяйственной деятельности на арендных участках.

1.2. Настоящая процедура обязательна для генерального директора, ответственного по сертификации.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Арендованные участки** – участки лесного фонда, находящиеся в аренде ООО «Лес-Луга».

2.2. **Хозяйственная деятельность** – деятельность ООО «Лес-Луга» на арендованных участках, связанная с заготовкой и вывозкой древесины, строительством и содержанием объектов лесной инфраструктуры.

2.3. **Заинтересованные стороны** – представители участников лесных отношений (местное население, администрация, лесничества, охотники, природоохранные организации и т.п.).

3. СФЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

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

3.2. Ответственное лицо, назначенное руководителем предприятия, ведет записи в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений», согласно Приложения 1, а также своевременно расследует все поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны со стороны заинтересованных сторон, в т.ч. связанные с материальным ущербом от хозяйственной деятельности предприятия.

4. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

4.1. В доступном для местного населения месте размещается информация о возможности обращения местного населения к предприятию с предложениями, жалобами на деятельность предприятия.

- 4.2. Все поступившие письменные жалобы, предложения и заявления (обращения) от местного населения регистрируются ответственным лицом в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.
- 4.3. Ответственное лицо в 5-дневный срок информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях.
- 4.4. Ответственное лицо в течение 14 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.
- 4.5. По итогам проведенного расследования, администрацией предприятия принимается компромиссное решение по сути письменного обращения.
- 4.6. 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.
- 4.7. При любом решении администрации 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.
- 4.8. Письменный ответ должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 4.9. В случае не достижения взаимно приемлемого разрешения письменного обращения, заявитель может подать заявление в суд.

5. КОМПЕНСАЦИЯ УЩЕРБА

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 предприятия, и оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости строения или стоимости восстановления.

6. СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 6.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5 лет.
- 6.2. Форма журнала для ведения записей согласно требований настоящей процедуры приведена в Приложении 1.

ЖУРНАЛ УЧЕТА И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ СО СТОРОНЫ МЕСТНОГО НАСЕЛЕНИЯ

№ п/п	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес (телефон)	Краткое содержание жалобы (заявления, предложения)	Срок рассмотрения жалобы (заявления, предложения), исполнитель	Результаты рассмотрения жалобы (заявления, предложения)	Дата рассмотрения	Дата отправки ответа заявителю, исх. №