

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ООО «Вилис»



## ПРОЦЕДУРА

**приема и рассмотрения обращений, жалоб от местного населения, других заинтересованных сторон\*, а также выплаты компенсаций связанных с ущербом от хозяйственной деятельности в арендованных участках лесного фонда ООО «Вилис»**

1. Настоящая «Процедура» разработана на основе требований национального стандарта добровольной лесной сертификации FSC для подачи и рассмотрения поступивших жалоб, предложений, заявлений со стороны местного населения, других заинтересованных сторон, в том числе связанных с материальным ущербом от деятельности предприятия.
2. Письменные обращения граждан и других заинтересованных сторон должны содержать: наименование и адрес предприятия, изложение существа предложения, заявления, жалобы; фамилию, имя, отчество обращающихся, их место жительства, либо место работы (учебы), дату обращения и личную подпись. Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
3. Все поступившие устные обращения граждан фиксируются в журнале учета (*Приложение 1*). Все поступившие письменные обращения проверяются на содержание информации предусмотренной п.2 настоящей Процедуры и регистрируются в день их получения. Рассмотрение обращений производится после их обязательной регистрации.
4. Если решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не относится к ведению предприятия или являются конфиденциальной информацией, то обращения возвращаются заявителю с письменным извещением.
5. При рассмотрении заявления граждан должностные лица предприятия обязаны:
  - рассмотреть его по существу в установленные сроки;
  - 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;

\* Заинтересованная сторона – понятие в рамках национального стандарта FSC. Список заинтересованных сторон находится на каждом предприятии

- 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.
6. Коллективные обращения граждан и других заинтересованных сторон, подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.
  7. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы, о чем вносится соответствующая запись в журнал. В случае неоднократного обращения по одному и тому же вопросу, на которое раньше давались мотивированные ответы, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения по этому вопросу без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.
  8. Срок рассмотрения обращений не должен превышать 15-ти дней со дня регистрации обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, в срок не более 10-ти дней.
  9. В тех случаях, когда рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан 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 на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.
  10. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 1,5 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.
  11. 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.
  12. Перечень возможных случаев, требующих компенсации местному населению приведен в *приложении 2*.
  13. Заявления и жалобы граждан; других заинтересованных сторон принимаются по адресу: 665776, Иркутская обл., г.Братск-6, а/я 1606 тел. 8(3953)409-649 (приемная ООО «Вилис»).