

Утверждаю:

Генеральный директор

«Волосовский леспромхоз»

Гемельянов К. Р.

«12» апреля 2017 г.



ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И СПОРОВ С МЕСТНЫМ НАСЕЛЕНИЕМ ПО ВОПРОСАМ ЛЕСОПОЛЬЗОВАНИЯ НА АРЕНДЕ ЗАО «ВОЛОСОВСКИЙ ЛЕСПРОМХОЗ», ЗАО «СТРОЙДЕТАЛЬКОМПЛЕКТ» И ООО «СЕВЕРНАЯ ЛЕСНАЯ КОНТОРА»

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 ЗАО «Волосовский леспромхоз», ЗАО «Стройдеталькомплект» и ООО «Северная лесная контора» (далее – Арендатор)

2.2. **Хозяйственная деятельность** – деятельность Арендатора 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.