

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**  
**«ЛЕСОПРОМЫШЛЕННАЯ ХОЛДИНГОВАЯ КОМПАНИЯ «КАРЕЛЛЕСПРОМ»**

---

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
АО «ЛХК «Кареллеспром»  
И.Б. Сапунков

«15» февраля 2022 г.



**ПРОЦЕДУРА**  
**рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам деятельности**  
**АО «ЛХК «Кареллеспром»**

1. Настоящая Процедура введена с целью учета предложений местного населения при планировании и ведении хозяйственной деятельности АО «ЛХК «Кареллеспром» (далее – Лесопользователь), учета возможных социальных последствий производственной деятельности Лесопользователя, предотвращения социальной напряженности между местным населением и работниками Лесопользователя, а также обеспечения справедливой компенсации в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности Лесопользователя.

2. Предложения, заявления, жалобы по вопросам деятельности Лесопользователя могут подаваться в письменном виде, по электронной почте, устно по телефону или лично при встрече с работниками Лесопользователя или его представителями.

3. Все поступившие предложения, заявления и жалобы в течение 3 рабочих дней передаются ответственному специалисту по сертификации, который фиксирует поступившие обращения в Журнале регистрации (далее – Журнал) и передает их руководителю в течении 1 рабочего дня.

4. По каждому зарегистрированному обращению руководитель определяет лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и устанавливает срок его рассмотрения (не более 14 рабочих дней).

5. Сотрудники Лесопользователя проводят анализ поступивших предложений и предлагают решение, которое доводят руководителя. В случае возникновения необходимости по внесению изменений в производственную деятельность Лесопользователя, руководитель готовит локальные нормативные акты (приказы) по их внесению и организует контроль за их исполнением. При необходимости в планы управления лесами вносятся коррективы с учетом поступивших предложений.

6. Ущерб имуществу или здоровью, возникший в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности Лесопользователя, подлежит справедливой компенсации в досудебном порядке.

7. По результатам рассмотрения обращения руководитель выносит решение, которое доводит до ответственных сотрудников.

8. Специалист по сертификации регистрирует в Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений принятое решение и в течении 7 рабочих дней доводит его до заявителей и затронутых сторон.

9. В случае, если принятое Лесопользователем решение не устраивает заявителя, он в течение 7 рабочих дней информирует об этом Лесопользователя в письменном виде.

10. Поступившие обращения повторно регистрируются в журнале.

11. Специалист по сертификации в течение 1 рабочего дня со дня регистрации обращения информирует руководителя о поступившем обращении.

12. Не позднее, чем через 30 дней с момента регистрации заявления, специалист по сертификации организует встречу для рассмотрения сути спора с участием представителей Организации, заявителя и других заинтересованных сторон. Результаты рассмотрения спора оформляются протоколом в двух экземплярах – по одному для каждой стороны. Предпочтительным местом встречи является населенный пункт, где проживает заявитель. При разрешении спора составляется двустороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствия претензий сторон. Если заявитель отказался от участия в рассмотрении своего обращения, ему направляется письменный ответ, в котором он извещается о принятом решении. Повторное заявление по этому же вопросу от этого заявителя рассмотрению не подлежит.

13. В случае недостижения взаимно приемлемого решения, заявитель может использовать другие способы защиты своих законных прав и интересов, предусмотренные законодательством РФ.