

СОГЛАСОВАНО

Заместитель генерального директора
по производству и реализации
ПАО "ЛХК "Кареллеспром"

А.А. Орешкин

« 07 » сентября 2020 г



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ПАО «ЛХК «Кареллеспром»

И.Б. Сапунков

« 07 » сентября 2020 г

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан по вопросам деятельности ПАО «ЛХК «Кареллеспром»

1. Настоящая инструкция введена с целью учета предложений местного населения при планировании и ведении хозяйственной деятельности ПАО «ЛХК «Кареллеспром» (далее – Организация), учета возможных социальных последствий производственной деятельности Организации, предотвращения социальной напряженности между местным населением и работниками Организации.

2. Предложения, заявления и жалобы по вопросам деятельности ПАО «ЛХК «Кареллеспром» могут подаваться в письменном виде, по электронной почте, устно по телефону или лично при встрече с работниками Организации.

3. Все поступившие предложения, заявления и жалобы в течение 3 рабочих дней передаются специалисту по сертификации. Специалист по сертификации фиксирует поступившие обращения в Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений (далее – Журнал) и передает их руководителю Организации в течении 1 рабочего дня.

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

5. Сотрудники Организации проводят анализ поступивших предложений и предлагают решение, которое доводят до руководителя Организации. В случае возникновения необходимости по внесению изменений в производственную деятельность Организации, 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. По результатам рассмотрения обращения руководитель Организации выносит решение, которое доводит до специалиста по сертификации.

7. 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 заинтересованных сторон.

8. В случае нанесения ущерба местному населению со стороны Организации в ходе осуществления своей хозяйственной деятельности Организация действует в соответствии с Процедурой внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь и ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью Предприятия.