



**Общество с ограниченной ответственностью «Томлесдрев»
(ООО «Томлесдрев»)**

ПРИКАЗ

02.10.2023

№ Тлд-1079

г. Томск

О внедрении процедуры внесудебного рассмотрения жалоб и выплаты компенсаций

С целью соблюдения Стандарта организации по лесоуправлению по системе «Лесной эталон»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие на Предприятии «Процедуру рассмотрения жалоб и выплаты компенсаций местному населению».
2. Ответственному лицу за сертификацию цепочки поставок по системе "Лесной эталон" Мишукову И.М., назначенному приказом ООО "Томлесдрев" от 02.10.2023 № Тлд-1080, создать «Журнал учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений со стороны местного населения» (приложение).
3. Контроль исполнением приказа возложить на заместителя начальника Отдела лесного хозяйства УО ООО "Актив" - ответственное лицо за сертификацию цепочки поставок по системе "Лесной эталон" Мишукова И.М.

Исполнительный директор

В.В. Малофеев

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИЙ МЕСТНОМУ НАСЕЛЕНИЮ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Ответственный за сертификацию Предприятия должен произвести организацию рассмотрения поступивших жалоб, предложений и заявлений со стороны местного населения, в том числе коренных народов, связанных с материальным ущербом от деятельности Предприятия.

1.2. Рассмотренные жалобы, предложения, заявления и принятые по ним решения представляются руководству Предприятия.

1.3. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности Предприятия, производится материальная оценка нанесенного ущерба, определяется вид, размер компенсации и возмещение ущерба.

2. СФЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

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

2.2. Ответственное лицо, назначенное руководителем предприятия, ведет записи в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» согласно Приложению, а также организует своевременное расследование всех поступивших жалоб, предложений и заявлений со стороны местного населения, связанных с материальным ущербом от деятельности Предприятия.

3. КОМПЕНСАЦИИ УЩЕРБА

Организацией компенсируется ущерб, нанесённый: личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности предприятия, оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости строения или стоимости восстановления.

4. РАССМОТРЕНИЕ 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 трехдневный срок информирует руководителя Предприятия о поступивших письменных обращениях.

4.4. Ответственное лицо в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения организует сбор информации о сути вопроса и подготовку 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 вправе подать заявление в суд.

5. СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

5.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5 лет.

5.2. Записи в журнале ведутся согласно требованиям Приложения.

Приложение
к Procedure рассмотрения жалоб
и выплаты компенсаций местному
населению

ООО «Томлесдрев»

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

Начат «03» 10 2023 г.

Окончен «__» __ 20__ г.

Хранить _____

Ст. _____

№ п/п	Дата поступле- ния	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. №
---	--	------------------------------	---