

СОГЛАСОВАНОЗаместитель генерального директора по
лесозаготовке и лесобеспечению

М.Л. Пшеничников**УТВЕРЖДАЮ**Генеральный директор
АО «Краслесинвест»
О.В. Шубин_____
г.**Процедура****о рассмотрении конфликтов и внесудебном рассмотрении
жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам,
нанесенных хозяйственной деятельностью АО «Краслесинвест»**

Настоящее положение регулирует процедуру рассмотрения конфликтов и возмещения материального ущерба, причиненного гражданам хозяйственной деятельностью АО «Краслесинвест» (далее – Предприятие).

Поводом к началу процедуры служат заявления граждан, а также обнаружение причиненного ущерба или выявление конфликтной ситуации самим Предприятием.

1. Порядок рассмотрения конфликтов, жалоб и требований:

- Представитель местного населения (далее – Заявитель) подает заявление в письменной форме на имя генерального директора Предприятия. В заявлении должны быть указаны конкретные факты, которые послужили основанием для жалобы и требования, а также ФИО Заявителя, его почтовый адрес и телефон.
- Поступившие заявления регистрируются как входящая корреспонденция секретарем в 1С Документообороте Предприятия и передаются генеральному директору либо лицу, его замещающему.
- Генеральный директор определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного заявления и устанавливает срок, как правило, не более 30 дней.
- Ответственное лицо устанавливает причину возникновения конфликта, наличие и размер причиненного ущерба, а также готовит руководству предложения по урегулированию конфликта.
- Если конфликт незначительный и его разрешение возможно без организации личной встречи с Заявителем, ответственный сотрудник извещает Заявителя в письменной форме о принятых мерах по разрешению конфликтной ситуации.
- Если разрешение конфликта невозможно без личного участия Заявителя, то не позднее, чем через 30 дней с момента регистрации заявления организуется комиссия для рассмотрения конфликта с участием представителя Предприятия, Заявителя и заинтересованных сторон. Заявитель и заинтересованные стороны извещаются о дате и месте рассмотрения конфликта за семь дней до дня встречи. Результаты рассмотрения конфликта оформляются протоколом в двух экземплярах – по одному для каждой стороны.
- Если в результате работы комиссии делается вывод о нанесении ущерба гражданам хозяйственной деятельностью Предприятия, Предприятие возмещает Заявителю причиненный ущерб в течение 30 дней с момента подписания комиссией протокола.
- Если стороны в процессе переговоров не смогли урегулировать конфликт, Заявитель может использовать другие способы защиты своих законных прав и интересов, предусмотренные законодательством РФ.

2. Превентивные меры, для предотвращения нанесения потерь или ущерба юридическим и обычным правам, собственности, ресурсам или условиям жизни местного населения в ходе хозяйственной деятельности:

- информирование местного населения, коренных народов и местных администраций о планируемой хозяйственной деятельности при проведении консультаций, общественных слушаний, публикаций в СМИ;
- обеспечение доступа к материалам плана лесоуправления, ежегодного мониторинга хозяйственной деятельности предприятия;
- выявление и разрешение конфликтных ситуаций на этапе планирования хозяйственной деятельности;
- выявление участков леса, имеющих особую экономическую, культурную или духовную ценность для местного населения и коренных народов;
- учет законных прав и интересов местного населения и коренных народов при планировании работ.

3. Сохранность документации

3.1. Все записи по регистрации споров по вопросам владения, аренды или пользования лесными участками должны храниться в течение 5-и лет.

3.2. Журнал регистрации и рассмотрения споров, жалоб, обращений и предложений должен содержать:

- на титульном листе наименование Лесозаготовительного предприятия;
- на титульном листе дату начала и окончания ведения журнала;
- заполнение всех граф при ведении записей в журналах;
- все записи, подтвержденные подписью и датой заполнения.