

## ПРОЦЕДУРА рассмотрения жалоб и выплаты компенсации, связанные с негативными последствиями хозяйственной деятельности

Поводом к началу Процедуры служат жалобы в отношении негативных последствий хозяйственной деятельности организации на местные сообщества и затронутые стороны.

Понятия, используемые в настоящей процедуре, означают следующее:

**Затронутая сторона** - любое лицо, группа лиц или организация, которые подвергаются или могут быть подвергнуты воздействию в результате деятельности в пределах единицы управления.

**Местные сообщества** – сообщества любого размера, проживающие на территории или в непосредственной близости от единицы управления.

Направить обращение в ООО «ПФК «КиренскЛесИнвест» возможно одним из способов:

- На электронную почту: [pfkli@rusforest.com](mailto:pfkli@rusforest.com) ;
- Почтой: 666504, Иркутская область, Казачинско-Ленский район, рабочий поселок Магистральный, ул. Пугачёва, д.37, а/я 8;
- Телефон: +7(3952) 91-97-03 (Иркутск), +7(395-62) 4-02-29 (Магистральный).

Порядок рассмотрения жалоб и требований:

1. Заявитель подает заявление в письменной форме на имя руководителя организации. В заявлении должны быть указаны конкретные факты, которые послужили основанием для жалобы и требования, а также ФИО заявителя, его почтовый адрес и телефон.

2. Поступившее заявление регистрируется как входящая корреспонденция офис-менеджером и передаются руководителю организации, который определяет лицо, ответственное за рассмотрение данной жалобы и устанавливает срок, как правило, не более 30 дней.

3. Заявителю направляется ответ в течении 7 дней (с момента получения заявления), о том, что его заявление принято, номер входящего, ФИО ответственного и сроках рассмотрения.

4. Ответственное лицо устанавливает причину возникновения жалобы, наличие и размер причиненного ущерба, а также готовит руководству предложения по урегулированию жалобы.

5. Если ущерб незначительный и его разрешение возможно без личной встречи с Заявителем, ответственный сотрудник извещает заявителя в письменной форме о принятых мерах по разрешению спора.

6. Если разрешение спора невозможно без личного участия заявителя, то не позднее, чем через 30 дней с момента регистрации заявления организуется комиссия для рассмотрения спора с участием представителя организации и Заявителя. Заявителя извещаются о дате и месте рассмотрения спора за семь дней до дня встречи. Результаты рассмотрения спора оформляются протоколом в двух экземплярах – по одному для каждой стороны.

7. Если в результате работы комиссии делается вывод о нанесении ущерба хозяйственной деятельностью организации, она компенсирует ущерб Заявителю в течение 30 дней с момента подписания комиссией протокола.

8. Если стороны в процессе переговоров не смогли урегулировать спор, заявитель может использовать другие способы защиты своих законных прав и интересов, предусмотренные законодательством РФ.

9. Организация приостанавливает хозяйственную деятельность на тех частях управляемого участка или участках, в отношении которых имеются:

- особо острые споры;
- особо длительные споры, или
- споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.