

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО «Запкареллес»

В.Э. Баландин

«18» *декабрь* 2019 г.

**ПРОЦЕДУРА О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ  
ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ЛЕСНЫХ УЧАСТКОВ, АРЕНДОВАННЫХ АО  
«ЗАПКАРЕЛЛЕС»**

1. Общие положения

1.1 Процедура о порядке рассмотрения споров, возникающих при пользовании лесных участков, арендованных АО «Запкареллес» (далее - Процедура) определяет единый порядок рассмотрения споров относительно владения и пользования лесных участков, находящихся в аренде АО «Запкареллес».

1.2 Ответственность за документирование обращений в рамках Процедуры в АО «Запкареллес» несет помощник руководителя.

1.3 Под обращениями в рамках данной Процедуры подразумеваются обращения физических и юридических лиц, общественных организаций и иных заинтересованных сторон относительно владения и пользования лесными участками, арендованными АО «Запкареллес»

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений

2.1 Все поступившие обращения регистрируются в день их поступления в Журнале входящей корреспонденции АО «Запкареллес».

2.2 Письменные обращения должны содержать: наименование юридического лица, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество заявителя (и/или наименование юридического лица), место жительства, контактный телефон, дату обращения и личную подпись (или подпись руководителя).

Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

2.3 Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений.

2.4 Все поступившие обращения после регистрации поступают к генеральному директору АО «Запкареллес» в течении двух рабочих дней, который определяет порядок и сроки их

рассмотрения, назначает ответственное лицо, дает по каждому из них письменное указание исполнителям.

2.5 При рассмотрении обращений граждан ответственные лица предприятия обязаны:

- рассмотреть его по существу в установленные сроки;
- принять обоснованное решение и меры по его исполнению;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения и о принятом решении;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя основания отказа, указать порядок обжалования принятого по заявлению решения.

2.6 Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы и регистрируются в «Журнале исходящей корреспонденции» (ответственный – помощник руководителя) с присвоением исходящего номера и «Журнале учета запросов, консультаций, предложений, споров и жалоб от заинтересованных сторон» (ответственный – инженер по сертификации и экологии).

2.7 Документы и переписка по обращениям учитываются и хранятся в отдельно от других документов (ответственный – помощник руководителя).

2.8 Срок хранения дел и журналов учета обращений – 3 года после окончания их ведения делопроизводством.

2.9 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны мотивированные ответы заявителю.

2.10 В случае необходимости проводятся личные встречи с руководством АО «Запкареллес». Ответственный за организацию встреч – помощник руководителя.

2.11 При невозможности разрешения спора путем переговоров, спор рассматривается в суде в установленном законодательством порядке. Интересы АО «Запкареллес» в судах представляет юрист-консульт по доверенности.

### 3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Для всех видов обращений согласно действующему законодательству установлены единые сроки рассмотрения:

Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения в АО «Запкареллес», а не требующие дополнительного изучения и проверки в более короткие сроки, но не позднее 15-ти дней со дня их поступления.