

УТВЕРЖДАЮ

Директор по социальным вопросам
и взаимодействию с органами власти

Л.В. Фисюк

«14» сентября 2018 г.

ПРОЦЕДУРА

работы с обращениями заинтересованных сторон, поступающими в адрес
АО «Соликамскбумпром» и дочерних лесозаготовительных обществ

1. Общие положения

1.1. Настоящая процедура разработана в целях учета всех обращений, предложений, заявлений, жалоб, поступающих в АО «Соликамскбумпром» (далее также – Общество, предприятие) и в дочерние лесозаготовительные общества (далее также – ЛЗО).

1.2. *Заинтересованная сторона (стейкхолдер)* – частное лицо или организация, чьи экономические, социальные, духовные или природоохранные интересы могут быть положительным и отрицательным образом затронуты в результате лесозаготовительной деятельности предприятия и дочерних ЛЗО на территории лесных участков, арендуемых АО «Соликамскбумпром» и дочерними ЛЗО.

1.3. *Обращение заинтересованных сторон* – это направленные в Общество/дочернее ЛЗО или конкретному должностному лицу Общества/дочернего ЛЗО в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления, претензии или жалобы.

1.4. Процесс работы с обращениями от заинтересованных сторон включает в себя:

- прием и регистрацию обращений заинтересованных сторон;
- передачу обращений в структурное подразделение (конкретному должностному лицу);
- своевременное предоставление заинтересованным сторонам информации (ответов);
- создание архива обращений и жалоб с целью получения информации об озабоченности и претензиях заинтересованных сторон в связи с экологическими и социальными аспектами деятельности предприятия, а также содействия их разрешения;
- использование информации, полученной от заинтересованных сторон с целью сокращения потенциальных негативных последствий.

2. Проведение работы с обращениями заинтересованных сторон в АО «Соликамскбумпром»

2.1. Обращение, поступившее в Общество, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей процедурой.

2.2. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по каналу факсимильной связи;
- электронной почтой;
- нарочным.

2.3. Прием и регистрацию письменных обращений от заинтересованных сторон в АО «Соликамскбумпром» осуществляет ОУД и Д в журнале регистрации обращений.

2.4. Обращения от заинтересованных сторон, полученные структурными подразделениями должны быть переданы в ОУДиД для регистрации.

2.5. Обращения, не имеющие адреса и ФИО заявителя, не рассматриваются.

2.6. Передачу письменного обращения соответствующему должностному лицу для подготовки ответа осуществляет ОУДиД в течение суток с даты получения обращения от заинтересованной стороны.

2.7. По результатам рассмотрения обращения заинтересованной стороне подготавливается ответ. Срок подготовки ответа - не более 30 календарных дней.

2.8. Ответы на обращения распечатываются на бланках Общества и передаются в ОУДиД для последующей регистрации и отправки заинтересованной стороне.

2.9. Специалист ОУДиД, ответственный за работу с обращениями заинтересованных сторон:

- направляет заинтересованной стороне подписанный должностным лицом ответ на обращение, предварительно зарегистрировав ответ на обращение в журнале обращения заинтересованных сторон;

- отслеживает сроки предоставления ответов;

- раз в месяц пересылает все обращения, поступившие за 1 месяц, в отдел стандартизации для мониторинга обращений.

2.10. Специалист отдела стандартизации:

- сохраняет всю историю обращений, переписки, материалов и работе по конкретному обращению;

- формирует архив обращений и жалоб с целью получения информации об озабоченности и претензиях заинтересованных сторон в связи с экологическими и социальными аспектами деятельности предприятия, а также содействия их разрешения.

2.11. Срок хранения материалов по обращениям заинтересованных сторон на предприятии - 5 лет.

3. Проведение работы с обращениями заинтересованных сторон в дочерних ЛЗО

3.1. Процедура рассмотрения обращений от заинтересованных сторон и предоставления ответов от дочерних ЛЗО аналогична проведению работы в АО «Соликамскбумпром», срок предоставления ответов - 30 календарных дней.

3.2. Прием обращений в дочерних ЛЗО регистрируется в администрации дочерних ЛЗО в журнале обращений заинтересованных сторон.

3.3. В случае необходимости принятия согласованного решения, обращения заинтересованных сторон из дочерних ЛЗО перенаправляются в АО «Соликамскбумпром». Работа по данным обращениям осуществляется в соответствии с пунктом 2 настоящей Процедуры.

4. Ответственность

4.1. Ответственность за прием, регистрацию, направление обращений в СП и ответов заинтересованной стороне, а также контроль сроков получения ответов от структурных подразделений, передачу архива переписки по обращениям в отдел стандартизации возлагается на начальника ОУДиД и администрацию ЛЗО.

4.2. Ответственность за сохранность архива переписки по обращениям и мониторинг обращений возлагается на начальника отдела стандартизации.

4.3. Контроль за соблюдением и выполнением настоящей процедуры возлагается на директора по социальным вопросам и взаимодействию с органами власти.

СОГЛАСОВАНО

Начальник ОУДиД

Начальник юридического отдела

Начальник отдела лесного хозяйства

Начальник отдела лесозаготовок

Начальник отдела лесоснабжения

Начальник отдела стандартизации

Е.В. Черепанова

А.Н. Левко

В.Н. Залесов

П.В. Мартынов

С.П. Галинов

О.А. Нестерова