


_____ Дехтяренко С.А.

«09» 09 2021 г.

ПРОЦЕДУРА

рассмотрения обращений, споров и жалоб работников, в том числе в части справедливой компенсации работникам за утрату или порчу имущества, профессиональные заболевания или производственные травмы, приобретенные или полученные за время работы

Назначение и область применения

1. Настоящая Процедура (далее – Процедура) разработана в рамках требований Российского национального стандарта сертификации лесопромышленного производства для разрешения ситуаций, связанных со спорами, жалобами и другими обращениями работников, в том числе в части справедливой компенсации работникам за утрату или порчу имущества, профессиональные заболевания или производственные травмы, приобретенные или полученные за время работы.
2. Процедура распространяется в отношении работников всех структурных подразделений Филиала АО «Сегежский ЦБК» по лесным ресурсам.
3. Информация о нижеописанных механизмах взаимодействия доводится до работников руководителями структурных подразделений.
4. Работники вправе высказывать обоснованные предложения и комментарии по механизму взаимодействия.

Порядок рассмотрения обращений (жалоб)

1. По всем текущим вопросам, касающимся выполнения должностных обязанностей, а также иным вопросам, отраженным в п.1 Процедуры, Работники вправе предварительно обратиться к непосредственному руководителю в устной или письменной форме.
2. Руководитель обязан принять поступившую информацию, и предпринять соответствующие действия, исходя из сути обращения (жалобы): дать пояснения в момент обращения или рассмотреть в течении необходимого периода времени с привлечением других подразделений, компетентных в данном вопросе.
3. Работник вправе обратиться к вышестоящему руководству, предварительно уведомив непосредственного руководителя и в случае непринятия решений со стороны непосредственного руководителя при обращении.
4. Обращения работников к вышестоящему руководству с требованиями компенсации за утрату или порчу имущества, профессиональные заболевания или производственные травмы, приобретенные или полученные за время работы, рассматриваются в том же порядке.
5. Письменные обращения (жалобы) работников, направляемые руководству Организации, должны содержать: имя, отчество, фамилию должность, изложение сути обращения или жалобы; дату обращения и личную подпись.
6. Поступившие письменные обращения, проверяются специалистом по делопроизводству на правильность оформления и регистрируются.

7. Обращения (жалобы), в которых отсутствуют фамилии, адреса или личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

8. Срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) работников к руководству Организации не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения.

9. Рассмотренным считается обращение (жалоба), по которому уточнены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю направлен обоснованный ответ.

10. В случае неоднократного обращения (жалобы) работника по одному и тому же вопросу, на которое раньше был дан мотивированный ответ, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок.

11. По обращениям (жалобам) работников, связанным с потерей или повреждением имущества работников, профессиональными заболеваниями или производственными травмами, ведется документированный учет в журнале (форма журнала в приложении 1). Журнал оформляется в бумажном и/или электронном виде, в котором фиксируются:

- Имена, фамилии, должности обратившихся;
- Дата подачи жалобы;
- Содержание жалобы;
- Меры, принятые в целях разрешения жалобы;
- Информация о статусе спора по результатам предпринятых действий;
- Дата информирования работников в случае разрешения спора;
- Неразрешенные споры, причины, по которым они не разрешены, и способы их разрешения.

12. Журнал заполняется структурным подразделением Филиала АО «Сегежский ЦБК» по лесным ресурсам – Службой охраны труда, ответственным за взаимодействие с персоналом в части компенсаций за утрату или порчу имущества, профессиональные заболевания или производственные травмы, приобретенные или полученные за время работы.

Направление обращений (жалоб)

Все обращения (жалобы) от работников принимаются по адресу: г. Сегежа, ул. Заводская, 1, тел. 8-(81431) 3-46-94 (приемная Филиала АО «Сегежский ЦБК» по лесным ресурсам), e-mail: Maikovskaya_MN@segezha-group.com

Заключение

Настоящая Процедура подлежит пересмотру в следующих случаях:

- при изменениях в требованиях Стандарта сертификации лесоуправления;
- если выявлена недостаточная эффективность принимаемых мер в части рассмотрения обращений (жалоб);
- при получении со стороны работников обоснованных комментариев по улучшению механизмов взаимодействия с руководством Организации.

