

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор
філії «Соснівське лісове господарство»
Володимир ЯНЦЬКИЙ



Філія «Соснівське лісове господарство»

ДП «ЛІСИ УКРАЇНИ»

Зацікавлені сторони та взаємодія з ними

Зацікавлені сторони - юридичні та фізичні особи, стейкхолдери, які мають легітимний інтерес до діяльності підприємства, залежать від неї та можуть на неї впливати.

Стейкхолдери - суспільство, співробітники, медіа, влада, бізнес-партнери, громадські організації, міжнародні організації, об'єднання громадян та ін.

Категорії зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Сфера інтересів
Державні органи	Державні органи усіх рівнів і установи на території присутності підприємств (філій)	Соціально-економічна співпраця
Місцеві громади	Мешканці населених пунктів на території присутності підприємства (філій)	Інформування про діяльність, взаємодія з населенням, взаємовигідне партнерство
Недержавні громадські організації об'єднання громадян,	Об'єднання громадян, організації	Інформування про діяльність підприємства, соціальну співпрацю, у т.ч. вплив на соціальну, культурну, екологічну та ін. сфери у регіоні присутності
ЗМІ	Регіональні, обласні, всеукраїнські ЗМІ	Поширення інформації про діяльність підприємства, повідомлення актуальної інформації через ЗМІ для усіх груп стейкхолдерів
Бізнес-партнери	Комерційні організації - постачальники та покупці, інші клієнти	Організація та ведення комерційної діяльності, взаємовигідне партнерство

МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

- **Інформування** (прес-релізи, звіти, веб-сайт, соціальні мережі, роздатковий матеріал)
- **Обмін думками** (пряма комунікація, переговори, консультації, громадські слухання, круглі столи, конференції, семінари та ін.)
- **Виявлення думок та інтересів** (опитування, анкетування, особисте спілкування)
- **Участь у заходах, що проводять зацікавлені сторони** (наради, тематичні форуми, конференції)
- **Спільна діяльність** (проекти, заходи, акції, конкурси)

ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ПІДПРИЄМСТВА ІЗ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Філія «Соснівське лісове господарство» ДП «ЛПСИ УКРАЇНИ» дотримується основних принципів взаємодії із стейкхолдерами, а саме:

- Надання зрозумілої інформації у форматі та мовою, що відповідають потребам стейкхолдерів.
- Попереднє інформування стейкхолдерів про плани та заходи підприємства.
- Надання інформації доступними способами та каналами, а також у місцях, що зручні стейкхолдерам.
- Прозорий механізм відповіді на запитання, пропозиції або скарги з боку стейкхолдерів.

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ, ДОСТУПНІ СТЕЙКХОЛДЕРАМ

Державні органи	Звітність Сертифікація Листування (пошта)
Суспільство, місцеві громади	Сайт Сторінки у соцмережах Телефон Особистий прийом Збори громад Листування: e-mail, пошта Форма зворотного зв'язку на сайті підприємства
Сайт	Співробітники Чат у соцмережі

	Особистий прийом Телефон
Недержавні громадські організації (НГО), об'єднання громадян	Сайт Сторінки у соцмережах Особисті зустрічі Збори громад Листи, e-mail, пошта Форма зворотного зв'язку
ЗМІ	Сайт підприємства Прес-центр підприємства
Бізнес-партнери	Сайт Листування: e-mail, пошта Особисті зустрічі Телефон
Міжнародні організації	Сайт Соцмережі Листування, e-mail, пошта Особисті зустрічі Телефон

РОЗГЛЯД СКАРГ

Розгляд скарг і звернень ґрунтується на Законі України "Про звернення громадян"

Заявник - приватна особа, група людей, організація або інша зацікавлена сторона, яка звернулася до підприємства із зверненням.

Заява (клопотання) — звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства або недоліки у діяльності підприємства і пов'язаних з ним питань.

Скарга звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішенням окремих посадових осіб підприємства.

Механізм прийому, розгляду та надання відповіді на звернення, скарги

Працівники філії «Соснівське лісове господарство» ДП «ЛІСИ УКРАЇНИ», відповідальні за облік і реєстрацію звернень та скарг, одержують і фіксують звернення заявників, отримані таким чином:

- особисто: звернення, отримані у довільній чи спеціальній формах на адресу підприємства.
- поштою: звернення у формі листів, отриманих у довільній або спеціальній формі на поштову адресу філії «Соснівське лісове господарство» ДП «ЛПСИ УКРАЇНИ».
- телефоном: звернення/скарги, отримані усно телефоном.
- електронною поштою, через сайт: звернення/скарги, отримані в довільній або спеціальній формі в електронному вигляді за допомогою форми, розміщеної на сайті філії «Соснівське лісове господарство» ДП «ЛПСИ УКРАЇНИ», або на офіційний e-mail підприємства.

Розгляд звернень і скарг

Прийняті та зареєстровані звернення/скарги особа, відповідальна за їх облік і реєстрацію, протягом 1 робочого дня з дати отримання направляє на розгляд директору підприємства, який призначає особу, відповідальну за розгляд і вирішення по суті звернення, або особисто дає вказівки щодо врегулювання та надання відповіді на запитання.

Строки розгляду звернень та скарг

Пропозиції, заяви та скарги розглядаються відповідальними особами від 5 робочих днів і вирішуються в строк не більше, ніж один місяць від дня їх надходження. При цьому загальний строк вирішення питань, викладених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів із ЗУ «Про звернення громадян».

Надання відповідей на звернення та скарги

Відповідь на звернення/скаргу надається заявнику таким самим способом, яким було отримано, якщо інше не було обумовлено із заявником про розгляді звернення/ скарги.

Згідно із ЗУ «Про звернення громадян» анонімні звернення можуть залишатися без відповіді. Також не розглядаються звернення від осіб, визнаних судом недієздатними.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Згідно із законодавством України не допускається розголошення отриманих звернень, відомостей про особисте життя громадян без їхньої згоди, або відомостей, що становлять державну або іншу охоронювану законом таємницю, а також інформації, яка утискає права та законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу людини, які не стосуються звернення. На прохання заявника, викладене в усній формі або зазначене у тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у звернення, особам, що мають стосунки до справи.

Головний лісничий

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oleh Banatskiy', is written over a faint blue line that extends from the top of the page.

Олег БАНАЦЬКИЙ