



**ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения
жалоб и требований по возмещению потерь
или ущерба гражданам, нанесенных
хозяйственной деятельностью на
арендованных лесных участках ЗАО «МУРОМ»**

ПР- 15

Версия 1

страница 1 из 4

ВНИМАНИЕ!

Ответственность за использование действующей версии документа несёт его пользователь. Неучтенные распечатки данного документа и его электронные копии не рассматриваются как действующие документы.

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«МУРОМ»**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
010B1D94003DA8599F4527A62C934197B74
Владелец Тихонова Ольга Владимировна
Действителен с: 09.01.2020 по 09.01.2021

Утверждаю
Генеральный директор
_____/О.В. Тихонова/
« ____ » _____ 2020 г.

25.03.2020г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

**ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения жалоб и
требований по возмещению потерь или ущерба гражданам,
нанесенных хозяйственной деятельностью на
арендованных лесных участках ЗАО «МУРОМ»**

1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью на арендованных лесных участках ЗАО «Муром».

2 Все жалобы и требования по возмещению потерь или ущерба гражданам (далее Обращения) принимаются исключительно в письменном виде на имя генерального директора ЗАО «Муром» по адресу: Владимирская область, г. Муром, проезд Кирова, 21, или на электронную почту: sekretar@zaomur.ru.

3 Письменные Обращения должны содержать:

- наименование и адрес организации, для юридических лиц;
- фамилию, имя, отчество, адрес проживания для физических лиц.

Обращения должны быть подписаны руководителем организации или гражданином. Обращения, в которых отсутствуют ФИО, адрес, личная подпись считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

Поступившее Обращение подлежит регистрации в день поступления как входящая корреспонденция у секретаря ЗАО «Муром» и в Журнале регистрации жалоб и требований в отделе лесопользования.

4 Если решение вопросов, поставленных в Обращении, не относится к ведению предприятия или является конфиденциальной информацией, то Обращение возвращается заявителю с письменным извещением.

5.1 При рассмотрении обращений граждан и организаций должностные лица ЗАО «Муром» обязаны:

- рассмотреть его по существу в установленные сроки;
- незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), посягающих на права и законные интересы граждан;
- в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, указанных в Обращении;
- подготовить в установленный срок в письменной форме ответ о результатах рассмотрения Обращения;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения юридических/физических лиц основания отказа.

5.2 Коллективные Обращения подлежат рассмотрению в том же порядке, как и индивидуальные Обращения.

5.3 Исполненными считаются Обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ.

5.4 Срок рассмотрения Обращений не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации Обращения.

5.5 В случае, когда рассмотрение Обращения требует проведения внутренней проверки, запроса дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен, при этом заявитель информируется о продлении рассмотрения Обращения письменно.

5.6 Принять решение о продлении рассмотрения Обращения вправе только руководство ЗАО «Муром».

5.7 Нарушение сроков, установленного порядка рассмотрения Обращения, необъективное разбирательство, предоставление недостоверной информации, влечет дисциплинарную ответственность должностного лица или должностных лиц.

6 В случае если Обращение связано с требованиями по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью организации, создается комиссия из представителей ЗАО «Муром» и заявителя (далее Комиссия).

6.1 Комиссия устанавливает причину возникновения потерь или ущерба, виновность работников организации, а также размер причиненного ущерба.

6.2 Комиссия вправе затребовать объяснения от работников предприятия, которые могут располагать любой информацией о причинах и механизме возникновения потерь или ущерба.

6.3 В ходе работы Комиссии, стороны вправе привлекать независимых юристов и иных специалистов для дачи заключения о виновности предприятия.

6.4 По результатам работы комиссии составляется Протокол заседания комиссии по разрешению споров и достигнутых соглашений, который подписывается всеми членами Комиссии и заявителем.

6.5 По результатам работы Комиссии руководством принимается решение о возмещении или не возмещении гражданину потерь или ущерба.

6.6 При положительном решении о возмещении ущерба, предприятие возмещает заявителю причиненный ущерб в течение 3 месяцев с момента принятия решения, о чем в 3-х дневной срок сообщается заявителю в письменной форме.

6.7 В случае принятия решения об отказе в возмещении ущерба, заявителю высылается письменное уведомление в 3-х дневной срок, после принятия решения.

7 Для предотвращения жалоб граждан должностными лицами ЗАО «Муром» выполняются следующие мероприятия.

7.1 Периодически организовываются встречи с участковыми лесничествами и местными жителями, которые фиксируются Протоколами консультаций с местными жителями.

При встречах доводится информация о том, что ЗАО «Муром» не имеет прямого или косвенного отношения к следующим видам деятельности:

- а) незаконная лесозаготовка или торговля незаконной древесиной или лесной продукцией;
- б) нарушение выплат предусмотренных налогов и сборов за проведение заготовки древесины;
- в) нарушение традиционных прав или гражданских прав человека в ходе лесохозяйственных мероприятий;
- г) уничтожение признаков высокой природоохранной ценности в ходе лесохозяйственных мероприятий;
- д) значительный перевод лесов в плантации или смена характера землепользования;
- е) интродукция генетически модифицированных организмов в ходе лесохозяйственных мероприятий;
- ж) нарушение любой из ключевых конвенций МОТ, включенных в Декларацию МОТ об основополагающих принципах и правах на производстве 1998 года.

7.2 Перед началом работ в местах заготовки и складирования древесины, размещаются информационные стенды с информацией об арендаторе лесоуправления, подрядчике ведущем заготовку древесины с контактами для обращений и получения консультаций.

7.3 Создан публичный аккаунт и раздел «Лесоуправление» на веб-сайте предприятия с информированием и обменом информацией в области лесоуправления.

