




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»**


Утверждаю
Генеральный директор
/О.В. Тихонова/
« 20 » 10 2016 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА**ПРОЦЕДУРА ДОСУДЕБНОГО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ
ПО ВОПРОСАМ ПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЕСНЫМИ УЧАСТКАМИ**

Разработано	Начальник отдела лесопользования	Клабуков Д.В.		20.10.2016
Согласовано	Директор по качеству	Романенкова Т.Н.		20.10.2016

Порядок прохождения и рассмотрения обращений

1. Все претензии по вопросам пользования лесными участками принимаются исключительно в письменном виде на имя генерального директора предприятия Тихонову Ольгу Владимировну по адресу: Владимирская область, г. Муром, проезд Кирова, 21, или на электронную почту: sekretar@murom.mit.ru.

2. Письменные претензии должны содержать: наименование и адрес предприятия, для юридических лиц, или фамилию, имя и отчество, адрес проживания, либо место работы для физических лиц. Документы должны быть подписаны руководителем предприятия или гражданином.

3. Претензия, в которой отсутствует ФИО, адрес, личная подпись считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

4. Поступившая претензия подлежит регистрации в день поступления как входящая корреспонденция у секретаря ЗАО «Муром».

5. Ответственный сотрудник, которому поручено рассмотрение претензии, выясняет суть претензии, организывает при необходимости встречи и консультации с представителями заявителя претензии.

6. При наличии претензий к третьим лицам со стороны ЗАО «Муром», такие претензии оформляются за подписью генерального директора (либо лица его замещающего) и скрепляются печатью.

7. Такая претензия подлежит регистрации как исходящая корреспонденция в ЗАО «Муром», после чего направляется адресату почтой с уведомлением.

8. При поступлении ответа на претензию, ответственное лицо анализирует доводы третьей стороны и при необходимости готовит дополнительные документы и информацию.

9. При урегулировании спора сторонами составляется двухстороннее соглашение, в котором констатируется факт разрешения спора и отсутствие претензий.

10. Соглашение по рассмотренному спору регистрируется в установленном на ЗАО «Муром» порядке и направляется заинтересованным сторонам.

11. Если согласие по спору не достигнуто, иницирующая сторона вправе обратиться в судебные органы.