	ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью на арендованных лесных участках ЗАО «МУРОМ»	ПР- 15
		Версия 0
		страница 1 из 4

ВНИМАНИЕ!


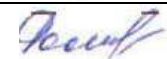
Ответственность за использование действующей версии документа несёт его пользователь. Неучтенные распечатки данного документа и его электронные копии не рассматриваются как действующие документы.

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«МУРОМ»**

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

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

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

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

1. Настоящая процедура применяется исключительно для внесудебного рассмотрения жалоб и требований, далее (Обращения) по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью на арендованных лесных участках ЗАО «Муром».

2. Все Обращения принимаются исключительно в письменном виде на имя генерального директора ЗАО «Муром» Тихонову Ольгу Владимировну по адресу: Владимирская область, г. Муром, проезд Кирова, 21, или на электронную почту: sekretar@murom.mit.ru.

3. Письменные Обращения 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. Обращения, в которых отсутствуют ФИО, адрес, личная подпись считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.


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

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

6. При рассмотрении заявления граждан и организаций должностные лица ЗАО «Муром» обязаны:

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

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

	ПРОЦЕДУРА ВНЕСУДЕБНОГО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ПО ВОЗМЕЩЕНИЮ ПОТЕРЬ И УЩЕРБА ГРАЖДАНАМ, НЕНЕСЕННЫХ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ НА АРЕНДОВАННЫХ ЛЕСНЫХ УЧАСТКАХ ЗАО «МУРОМ»	ПР–15
		Версия 0
		страница 3 из 4

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

9. В случае неоднократного обращения (более 2-х раз) по одному и тому же вопросу, на которое раньше давались мотивированные ответы, руководство ЗАО «Муром» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения.

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

11. В случае, когда рассмотрение Обращения требует проведения внутренней проверки, запрос дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен на 15 дней, при этом заявитель информируется о продлении рассмотрения Обращения письменно.

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

13. Нарушение сроков, затягивание сроков, установленного порядка рассмотрения Обращения, необъективное разбирательство, предоставление недостоверной информации, влечет дисциплинарную ответственность должностного лица или должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

14. 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).


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

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

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

18. По результатам работы комиссии составляется акт, который подписывается всеми членами Комиссии и заявителем.

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

	ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения Обращений и жалоб по возмещению потерь и ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью на арендованных лесных участках ЗАО «МУРОМ»	ПР-15
		Версия 0
		страница 4 из 4

20. При положительном решении о возмещении ущерба, предприятие возмещает заявителю причиненный ущерб в течение 3 месяцев с момента принятия решения.

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