

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор

ООО «Шестиозерье-Лес»

Ю.Р. Дунаев

" 16 " мая 2016 г.

ПРОЦЕДУРА Внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенным хозяйственной деятельностью предприятия

Цель:

Предотвращение особенно острых споров между предприятием и местными сообществами

Задачи:

- Описать возможности внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенным в ходе хозяйственной деятельности Компании.
- Описать процедуру учета споров и требований по возмещению ущерба и потерь.

Введение

Механизм внесудебного рассмотрения жалоб и требований способствует заинтересованности Компании и граждан самим разрешать возникшие проблемы и не доводить их решение до суда. Субъектами взаимоотношений, регулируемых данной процедурой являются граждане, юридическим или обычным правам которых нанесен ущерб, в ходе хозяйственной деятельности Компании, с одной стороны и Компания с другой.

Стадии внесудебного рассмотрения жалоб и требований:

1. Гражданин, в случае, если он считает, что его юридическим или обычным правам нанесен ущерб и потери в ходе хозяйственной деятельности Компании направляет письменную мотивированную претензию на имя директора Компании.

Письменная претензия должна содержать наименование и адрес организации, в которую направляется претензия, изложение существа претензии, фамилию, место жительства гражданина, дату и личную подпись.

Письменная претензия, которая не содержит указанных выше сведений, признается анонимной и рассмотрению не подлежит, так же как и претензия, содержащая выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

При подаче претензии гражданином в случае необходимости должны быть представлены доказательства по существу претензии.

2. Претензия рассматривается Компанией не более 20 рабочих дней. При этом возможно личное участие гражданина в рассмотрении претензии, а также ведение протокола такого рассмотрения. Срок рассмотрения претензии исчисляется с момента регистрации ее поступления в Компанию.

3. Компания направляет гражданину письменное решение по итогам рассмотрения претензии. Решение может быть в виде:

- Предложения гражданину представить дополнительные доказательства по существу претензии (если представленные доказательства недостаточны).
- Предложение гражданину о продлении на определенное время срока рассмотрения претензии (если для рассмотрения жалобы необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер).
- Мотивированного отказа в рассмотрении претензии.
- Согласия с предъявленной претензией и предложения по ее удовлетворению.

4. В случае, если полученное гражданином решение приводит к решению спора, подписывается двухсторонний акт об этом и спор считается законченным.

5. В случае, если полученное гражданином решение не приводит к решению спора, то переписка продолжается, либо начинается судебное решение спора.

Учет и документирование

Учитывая, что вся процедура осуществляется в виде переписки, учет и документирование ведется в рамках существующей в Компании системы делопроизводства.

Ответственный за внедрение процедуры

Ответственный за внедрение процедуры – Ответственный за сертификацию.

Порядок контроля

Контроль за выполнением процедуры осуществляется Директором. Периодичность проверок не устанавливается.

Порядок пересмотра

Пересмотр процедуры осуществляется по представлению обоснованного предложения от ответственного за внедрение лица.