

Сотласовано:
Глава Прошаринского
городского поселения
Кабрилов Д.И.

10.08.2021



УТВЕРЖДАЮ:



Директор ООО «Петсамо»

Самсонов А.Г.

«01» июля 2021 г.

ПРОЦЕДУРА

Рассмотрения жалоб и выплаты компенсаций в связи с материальным ущербом от деятельности предприятия местному населению и другим заинтересованным сторонам

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Ответственный за сертификацию предприятия должен рассматривать поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения и представителей заинтересованных сторон (далее – ЗС), связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия и готовить заключение по ним.
- 1.2. Рассмотренные ответственным за сертификацию предприятия жалобы, предложения, заявления и принятые по ним решения предоставляются руководителю предприятия.
- 1.3. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, производится материальная оценка нанесенного ущерба, определяется вид, размер компенсации и возмещение ущерба.

2. СФЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 2.1. Руководитель предприятия организационно-распорядительным документом (приказ, распоряжение) назначает специалиста, ответственного за рассмотрение жалоб, предложений и заявлений от местного населения и ЗС.
- 2.2. Ответственное лицо, назначенное руководителем предприятия, ведет записи в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений», а также своевременно расследует все поступившие жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия.

3. КОМПЕНСАЦИИ УЩЕРБА

Ущерб, нанесенный:

- личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности предприятия, оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости строения, или объекта собственности или стоимости восстановления;
- пастбищным и охотничьим угодьям граждан, традиционно пользующихся этими угодьями, оценивается в размере однократной недополученной выгоды от пользования участком;

- во всех остальных случаях ущерб определяется согласно действующему законодательству.

4. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

- 4.1. В СМИ, в офисе предприятия, администрации и лесничестве (участковых лесничествах), в других доступных для местного населения местах размещается информация о возможности обращения местного населения и других ЗС к предприятию с предложениями, жалобами на деятельность предприятия.
- 4.2. Все поступившие письменные жалобы, предложения и заявления (обращения) от местного населения регистрируются ответственным лицом в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.
- 4.3. Ответственное лицо в трехдневный срок информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях. О факте приема и принятия жалобы или обращения к рассмотрению и сроках ответа заявитель информируется непосредственно при подаче жалобы лично, в устном виде по телефону, или в письменном виде по почте.
- 4.4. Ответственное лицо в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.
- 4.5. По итогам проведенного расследования руководством предприятия принимается компромиссное решение по сути письменного обращения.
- 4.6. В случае подтверждения нанесения ущерба от деятельности предприятия, определяется вид и размер компенсации по результатам проведенной материальной оценки ущерба. Вид и размер компенсации согласовывается с заявителем.
- 4.7. При любом решении руководства предприятия, вне зависимости от того, было ли достигнуто согласие с заявителем или нет, ответственное лицо готовит письменный ответ заявителю о разрешении вопроса, а также виде и размере компенсации или обоснованный отказ в компенсации ущерба указанного в жалобе или обращении.
- 4.8. Письменный ответ должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 4.9. Предприятие стремится все поступающие жалобы и претензии решать в досудебном порядке путем переговоров и поиска компромисса. В случае не достижения взаимно приемлемого разрешения по фактам претензий или обращений, заявитель может подать заявление в суд в соответствии с действующим законодательством.

5. СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 5.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5-и лет.