

ПРОЦЕДУРА
рассмотрения и разрешения споров и жалоб, и обеспечения компенсации затронутым
сторонам в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности
ЗАО «ФИРО-О»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Процедура регламентирует процесс рассмотрения и разрешения споров и жалоб, возникающих между Организацией и затронутыми сторонами относительно прав владения и пользования управляемыми лесными участками, а также в случаях негативного воздействия, нанесенного хозяйственной деятельностью Организации, и необходимости справедливой компенсации.

1.2. Организация проводит политику по разрешению спорных вопросов с использованием соответствующих правовых механизмов.

2. Внесудебное урегулирование споров

2.1. Организация стремится разрешать споры, прежде всего, путем обсуждения, переговоров или посредничества. Процедуры подачи официальных жалоб и апелляций используются в последнюю очередь.

2.2. Любой спор рассматривается Организацией с соблюдением принципа справедливого разбирательства и с учетом следующих указаний:

- лицо, принимающее решение по спору, остается беспристрастным и действует исходя из принципа добросовестности;
- разбирательство проводится справедливо по отношению ко всем участвующим в нем сторонам;
- каждая из сторон разбирательства вправе задавать вопросы и опровергать доказательства другой стороны;
- лицо, принимающее решение по спору, учитывает имеющиеся отношение к делу аргументы и смягчающие обстоятельства, а также игнорирует аргументы, не относящиеся к делу.

2.3. Основанием для рассмотрения спора является факт подачи заявления на имя руководителя Организации.

2.4. Письменные заявления должны содержать: содержание жалобы по существу, дату подачи жалобы, ФИО, организацию и должность (при подаче заявления от лица организации) лица, подавшего жалобу, адрес проживания, личную подпись заявителя (или его представителя). Обращения, в которых отсутствует вся указанная выше информация, не подлежат рассмотрению.

2.5. Заявления принимаются по адресу: 188870, Ленинградская обл., Выборгский р-он, пос. Гаврилово или на электронный адрес ответственного за сертификацию лесоправления - firoo@inbox.ru или по телефону (812) 615-81-95.

Заявления могут быть переданы лично или высланы почтой с уведомлением.

2.6. В момент поступления заявления оно регистрируется ответственным по сертификации в «Журнале учета споров с затронутыми сторонами». Рассмотрение спора производится после обязательной регистрации заявления ответственным по сертификации.

2.7. Если решение спора не относится к ведению Организации, заявление возвращаются заявителю с письменным извещением.

2.8. При рассмотрении жалоб соответствующие должностные лица обязаны:

- рассмотреть жалобу по существу в установленные сроки, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;

- незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных решений, действий (бездействий), посягающих на права и законные интересы граждан;
- в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших жалобу;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение.

2.9. Коллективные обращения подлежат рассмотрению в том же порядке, как индивидуальные обращения.

2.10. В случае неоднократного обращения по одному и тому же вопросу, на которое ему раньше давались мотивированные ответы, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения по этому вопросу без рассмотрения с сообщением об этом заявителю в установленный срок в письменном виде.

2.11. Срок рассмотрения обращений и ответа заявителю о принятом решении не должен превышать 30-ти календарных дней со дня подачи обращения.

2.12. В случае, когда для разрешения спора необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, срок его разрешения может быть продлен руководителем на 30 календарных дней с письменным сообщением об этом заявителю.

2.13. В случае, когда дело требует рассмотрения в судебном порядке, общий срок рассмотрения продлевается на весь период судебного разбирательства.

2.14. В случае нанесения ущерба и необходимости обеспечения справедливой компенсации со стороны Организации, создается комиссия из представителей Организации в составе:

- Руководитель;
- Штатные работники (не менее двух человек, в том числе юрист).

Рассмотрение спора осуществляется при обязательном участии заявителя (или его законного представителя).

2.15. Комиссия определяет виновное лицо и размер причиненного ущерба. По результатам работы комиссии составляется акт, который подписывается заявителем и членами комиссии.

2.16. При согласии заявителя с выводами комиссии Организация возмещает заявителю причиненный материальный ущерб в течение 1 месяца с момента подписания комиссией акта.

2.17. В ходе работы комиссии Организация вправе привлекать соответствующих специалистов для дачи заключения.

2.18. В случае если Организация считает себя не виновной, об этом делается отметка в акте комиссии и отказывается от добровольного возмещения материального ущерба до установления вины вступившим в законную силу судебным актом.

2.19. При возникновении спора по сумме нанесенного ущерба и невозможности разрешения спора путем переговоров, такой случай рассматривается в суде в установленном законом порядке.

2.20. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них спорные вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

2.21. Организация приостанавливает хозяйственную деятельность на тех частях управляемого участка или участков, в отношении которых имеются:

- особо острые споры;
- особо длительные споры, или
- споры, в которые вовлечено значительное количество затронутых сторон.

3. Судебное урегулирование споров

3.1. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, спор рассматривается в судебном порядке.

3.2. Процедура судебного разрешения споров регламентируется законодательством о судопроизводстве.

4. Ответственность

4.1. Общую ответственность за реализацию процесса разрешения споров с затронутыми сторонами несет руководитель Организации.

4.2. Ответственность за правильную регистрацию заявлений, своевременность подготовки и отправки ответов заявителям возложена на ответственного по сертификации.

4.3. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частном лице, влекут дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.