

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

АО «Запкареллес»

Кольцов С.Б.



« 18 » СЕНТЯБРЯ 2017 г.

ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИЙ МЕСТНОМУ НАСЕЛЕНИЮ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Ответственный за сертификацию должен рассматривать поступившие запросы, жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия.
- 1.2. Рассмотренные запросы, жалобы, предложения, заявления и принятые по ним решения предоставляются генеральному директору.
- 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 и т.д.) назначает специалиста, ответственного за рассмотрение запросов, жалоб, предложений, заявлений и т.д. от местного населения.
- 2.2. Ответственное лицо, назначенное руководителем предприятия, ведет записи в «Журнале учета запросов, консультаций, предложений, споров и жалоб от заинтересованных сторон», а также своевременно расследует все поступившие запросы, жалобы, предложения и заявления со стороны местного населения, связанные с материальным ущербом от деятельности предприятия.

3. КОМПЕНСАЦИИ УЩЕРБА

- 3.1. В соответствии с данной процедурой, компенсации подлежат доказанный ущерб, нанесенный: личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне деятельности предприятия, и оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости или стоимости восстановления.

4. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

- 4.1. В доступном для местного населения месте размещается информация о возможности обращения местного населения к предприятию с предложениями, жалобами на деятельность предприятия.
- 4.2. Все поступившие письменные запросы, жалобы, предложения и заявления (обращения) от местного населения регистрируются ответственным лицом в «Журнале учета запросов, консультаций, предложений, споров и жалоб от заинтересованных сторон» с присвоением порядкового номера каждой записи и краткого изложения сути письменного обращения.
- 4.3. Ответственное лицо в 5-дневный срок информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях.
- 4.4. Ответственное лицо в течение 14 дней со дня регистрации письменного обращения проводит сбор информации о сути вопроса и готовит предложения для его разрешения.
- 4.5. По итогам проведенного расследования администрацией 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 администрации предприятия, вне зависимости от того, было ли достигнуто согласие с заявителем или нет, ответственное лицо дает письменный ответ заявителю о разрешении вопроса, а также виде и размере компенсации или отказе.
- 4.8. Письменный ответ должен быть подан не позднее одного месяца после регистрации письменного обращения.
- 4.9. В случае не достижения взаимно приемлемого разрешения письменного обращения, заявитель может подать заявление в суд.

5. СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 5.1. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение пяти лет.
- 5.2. Записи ведутся согласно требованиям «Журнала учета запросов, консультаций, предложений, споров и жалоб от заинтересованных сторон».