

Члены группы

Генеральный директор ООО
«НЛК «Содружество»
Кононов Н.В.
10.08 2021 г.

Менеджер группы

Генеральный Директор
ООО «Финэкс»

Генеральный директор ООО
«Песский леспромхоз»
Кузьмин С.Г.



Соловьев С.В.

10.08 2021 г.

Согласовано

Представители затронутых
сторон

ПРОЦЕДУРА

**рассмотрения и разрешения споров и жалоб, и обеспечения компенсации затронутым
сторонам в связи с негативными последствиями хозяйственной деятельности**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Процедура регламентирует процесс рассмотрения и разрешения споров и жалоб, возникающих между Организациями, входящими в групповое объединение ООО «Финэкс», и затронутыми сторонами относительно прав владения и пользования управляемыми лесными участками, а также в случаях негативного воздействия, нанесенного хозяйственной деятельностью Организаций, и необходимости справедливой компенсации.

1.2. Организации, входящие в групповое объединение, проводят политику по разрешению спорных вопросов с использованием соответствующих правовых механизмов.

2. Внесудебное урегулирование споров

2.1. Организации, входящие в группу, стремятся разрешать споры, прежде всего, путем обсуждения, переговоров или посредничества. Процедуры подачи официальных жалоб и апелляций используются в последнюю очередь.

2.2. Любой спор рассматривается Организациями 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 имеющие 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, входящей в группу.

2.4. Письменные заявления должны включать: содержание жалобы по существу, дату подачи жалобы, ФИО 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 адресам:

- АО «Финэкс» - 187120, Ленинградская область, Киришский район, гп. Будогощь, ул. Озерная, д. 23, электронный адрес: fineks74863@mail.ru;
- ООО «НЛК «Содружество» - 174755, Новгородская область, Любытинский р-н, п. Неболчи, ул. Ленинградская, д.2; электронный адрес: sodruzhneb@yandex.ru
- ООО «Песский леспромхоз» - 174576, Новгородская обл.,Хвойнинский р-он,с.Песь , ул.Трычкова ,дом № 14, ; электронный адрес: pesles@bk.ru

Заявления могут быть переданы лично в приемную Организации или высланы почтой с уведомлением.

2.6. В момент поступления заявления оно регистрируется ответственным по сертификации соответствующей Организации 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 Организаций, входящих в группу, заявление возвращаются заявителю с письменным извещением.

2.8. При рассмотрении жалоб соответствующие должностные лица в Организациях, входящих в группу, определенные руководителем соответствующей Организации, в устной форме, 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 соответствующей Организации 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 соответствующей Организации 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 Организаций, входящих в группу, создается комиссия из представителей Организаций в составе:

- Руководитель соответствующей Организации
- Бухгалтер соответствующей Организации;
- Штатные работники соответствующей Организации (не менее двух человек).

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 соответствующая Организация возмещает заявителю причиненный материальный ущерб в течение 1 месяца с момента подписания комиссией акта.

2.17. В ходе работы комиссии Организации, входящие в группу, вправе привлекать соответствующих специалистов для дачи заключения.

2.18. В случае если Организация, входящая в группу, считает себя не виновной, об этом делается отметка в акте комиссии, и она 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 в Организациях, входящих в группу, несут их непосредственные руководители.

4.2. Ответственность за правильную регистрацию заявлений, своевременность подготовки и отправки ответов заявителям возложена на ответственных по сертификации в соответствующих Организациях.

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.