



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «ДиО»

И.Г. Тимофеев

2018 г.

## ПОРЯДОК

### рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью ООО «ДиО»

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок регламентирует процесс разрешения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью ООО «ДиО»
- 1.2. Организация проводит политику по разрешению спорных вопросов с использованием соответствующих правовых механизмов.

#### 2. Внесудебное урегулирование споров

- 2.1. ООО «ДиО» использует все возможности, чтобы избежать конфликтов или постараться урегулировать их самостоятельно. Прежде чем применять судебные процедуры, Организация предпринимает попытки договориться о разрешении спора с местным населением путем переговоров.

#### 3. Судебное урегулирование

- 3.1. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров, спор рассматривается в судебном порядке.
- 3.2. Защита прав пользования природными объектами в административном порядке осуществляется лишь в случаях, предусмотренных федеральным законодательством.
- 3.3. Процедура судебного разрешения споров регламентируется законодательством о судопроизводстве.

#### 4. Механизм внесудебного разрешения споров

- 4.1. Основанием для рассмотрения жалобы и разрешения спора является факт подачи заявления на имя Директора ООО «ДиО». Письменные заявления от представителей местного населения должны содержать: 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.
- 4.2. Заявления принимаются по адресу: 172610, Тверская область, г. Западная Двина, ул. Горького, д.34а, офис 2. Заявления могут быть переданы лично в приемную ООО «ДиО» или высланы почтой с уведомлением.

4.3. В момент поступления заявления оно регистрируется в «Журнале учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений по вопросам лесопользования ООО «ДиО», поступивших от местных жителей» (Приложение 1). Рассмотрение обращений производится после их обязательной регистрации.

4.4. Если решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не относится к ведению Организации, обращения возвращаются заявителю с письменным извещением.

4.5. При рассмотрении жалоб граждан должностные лица Организации 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, привлечь соответствующих специалистов;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- сообщить заявителю в установленный срок в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы и о принятом по ней решении.

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

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

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

4.9. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30-ти дней со дня регистрации обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, в срок не более 15-ти дней.

4.10. В тех случаях, когда для разрешения споров необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть, в порядке исключения, продлены Директором еще на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

4.11. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2-х месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения продлевается на весь период судебного разбирательства.

4.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, 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.

4.13. Компенсации подлежат доказанный ущерб, нанесенный в ходе хозяйственной деятельности ООО «ДиО» личному подсобному хозяйству (земельным участкам, хозяйственным постройкам), движимой и недвижимой собственности граждан, проживающим в зоне действия предприятия, и оценивается в размере прямого ущерба по рыночной стоимости объекта или стоимости его восстановления.

4.14. Ответственным за ведение общего реестра (журнала) обращений и организацию работы по рассмотрению жалоб граждан назначить юрисконсульта ООО «ДиО».

