

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке возмещения ущерба, причиненного гражданам и юридическим лицам в результате хозяйственной деятельности ООО ТПК «Восток-ресурс»

1. Настоящая инструкция регулирует порядок возмещения материального ущерба, причиненного гражданам и юридическим лицам хозяйственной деятельностью ООО ТПК «Восток-ресурс».
2. Поводом к началу процедуры оценки причин и размера ущерба могут служить заявления граждан, юридических лиц, а также обнаружение причиненного ущерба самим предприятием.
3. Поступившие заявления регистрируются ответственным за сертификацию ООО ТПК «Восток-ресурс».
4. Письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес предприятия, изложение существа предложения, заявления, жалобы; фамилию, имя, отчество обращающихся, их место жительства, либо место работы (учебы), дату обращения и личную подпись (*приложение 1*). Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
5. Руководитель ООО ТПК «Восток-ресурс» определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного заявления, и устанавливает срок его рассмотрения.
6. Ответственное лицо вправе получать объяснения от работников предприятия, которые могут располагать любой информацией о причинах и механизме возникновения ущерба.
7. В случае необходимости создается комиссия из представителей предприятия (в том числе юриста) и заявителя, которая выявляет виновное лицо и размер причиненного ущерба. По результатам работы комиссии составляется акт, который подписывается сторонами.
8. При согласии с выводами комиссии предприятие возмещает заявителю причиненный материальный ущерб в течение 1 месяца с момента подписания комиссией акта.
9. В случае если предприятие не считает себя виновным, делается отметка об этом в акте комиссии и предприятие отказывается от добровольного возмещения материального ущерба до установления вины вступившим в законную силу судебным актом.
10. При возникновении спора по сумме нанесенного ущерба и невозможности разрешения спора путем переговоров, такой случай рассматривается с суде в установленном законом порядке.
11. Компания должна использовать все возможности, чтобы избежать конфликтов, приняв попытку договориться о разрешении спора путем переговоров или посредничества.
12. Ответственность за выполнение настоящей инструкции возлагается на ответственного за сертификацию ООО ТПК «Восток-ресурс».

**Журнал
УЧЕТА И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ (ОБРАЗЕЦ)**

№ п/п	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес (телефон)	Краткое содержание жалобы (заявления, предложения)	Срок рассмотрения жалобы (заявления, предложения), исполнитель	Ход исполнения	Результаты рассмотрения жалобы (заявления, предложения)	Дата рассмотрения	Дата отправки ответа заявителю, исх. №
1								
2								
3								