

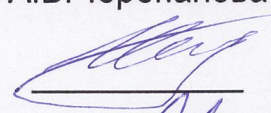
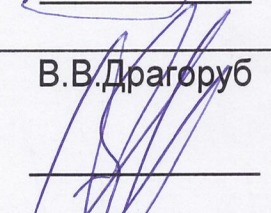
УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «Сургутмебель»

  
\_\_\_\_\_ М.Ф.Гаянов

«21» 12 2020г.

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке возмещения ущерба, причиненного гражданам и  
юридическим лицам в результате хозяйственной  
деятельности ООО «Сургутмебель» и рассмотрения жалоб  
местного населения

Разработал:	Инженер отдела качества	А.В.Черепанова 
Согласовано:	Руководитель юридической группы	В.В.Драгоруб 

п.Барсово  
2020 г.

Настоящая инструкция регулирует процедуру возмещения материального ущерба, причиненного гражданам и юридическим лицам хозяйственной деятельностью ООО «Сургутмебель», а также действия предприятия при поступлении обращений местного населения.

1. Поводом к началу процедуры, оценки причин и размера ущерба могут служить заявления граждан, юридических лиц, а также обнаружение причиненного ущерба самим предприятием.

2. Поступившие заявления регистрируются секретарем компании с присвоением порядкового номера каждой записи и передаются генеральному директору либо лицу, его заменяющему.

3. Письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес предприятия (заявителя), 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.

4. Генеральный директор определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного заявления, и устанавливает срок его рассмотрения.

5. Ответственное лицо вправе получать объяснения от работников предприятия, которые могут располагать любой информацией о причинах и механизме возникновения ущерба.

6. После регистрации жалобы в течение двух недель компанией должна быть проведена оценка факта, изложенного в жалобе, признание её обоснованной или необоснованной и дан ответ заявителю: жалоба либо рассмотрена, либо находится в процессе рассмотрения.

7. В случае необходимости создается комиссия из представителей предприятия (в том числе юрисконсульта и иных специалистов) и заявителя, которая выявляет виновное лицо, производится материальная оценка нанесенного ущерба, определяется вид, размер компенсации и порядок возмещения ущерба. По результатам работы комиссии составляется акт, который подписывается сторонами.

8. При согласовании с выводами комиссии предприятие возмещает заявителю причиненный материальный ущерб в течение 1 месяца с момента подписания комиссией акта, о чем в письменном виде уведомляет заявитель.

9. При возникновении спора по сумме нанесенного ущерба или в случае, если предприятие не считает себя виновным, и невозможности разрешения ситуации путем переговоров, спор рассматривается в порядке, установленном законодательством РФ, о чем в письменном виде уведомляется заявитель.

10. Предприятие использует все возможности, чтобы избежать конфликтов, предпринимает все меры для разрешения спорной ситуации путем переговоров или посредничества.

11. В офисе предприятия, администрациях сельских поселений и

лесничестве, в других доступных для местного населения с предложениями, жалобами, заявлениями, связанными с результатами хозяйственной деятельности предприятия.

12. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5-ти лет.