

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор  
ООО «Мурашинский фанерный завод»  
А.Н. Самоделкин

## ИНСТРУКЦИЯ

### о порядке возмещения ущерба, причиненного гражданам и юридическим лицам в результате хозяйственной деятельности ООО "Мурашинский фанерный завод"

1. Настоящая инструкция регулирует порядок возмещения материального ущерба, причиненного гражданам и юридическим лицам хозяйственной деятельностью предприятия.
2. Поводом к началу процедуры оценки причин и размера ущерба могут служить заявления граждан, юридических лиц, а также обнаружение причиненного ущерба самими предприятием.
3. Поступившие заявления регистрируются ответственным за сертификацию и передаются директору предприятия, либо лицу его замещающему.
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. Обращения, в которых отсутствуют фамилии, адрес, личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.
5. Директор определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного заявления, и устанавливает срок его рассмотрения.
6. Ответственное лицо вправе получать объяснения от работников предприятий, 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 в суде в установленном законом порядке.
11. Предприятие должно использовать все возможности, чтобы избежать конфликтов, предприняв попытку договориться о разрешении спора путем переговоров или посредничества.
12. Ответственность за выполнение настоящей инструкции возлагается на ответственного за FSC сертификацию.