



Утверждаю
Индивидуальный предприниматель
Смирнов С.П.
«15» сентября 2020 г

ПРОЦЕДУРА

внесудебного рассмотрения жалоб и требований по возмещению потерь или ущерба гражданам, нанесенных хозяйственной деятельностью ИП Смирнов С.П.

1. Настоящая Процедура регулирует порядок возмещения материального ущерба, причиненного гражданам и юридическим лицам хозяйственной деятельностью ИП Смирнов С.П.
2. Поводом к началу процедуры оценки причин и размера ущерба могут служить заявления граждан, юридических лиц, а также обнаружение причиненного ущерба работниками ИП Смирнов С.П.
3. Поступившие заявления регистрируются специалистом по сертификации.
4. Письменные обращения граждан должны содержать: изложение существа 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. Работодатель в течение 3 рабочих дней после регистрации обращения определяет лицо, ответственное за рассмотрение данного обращения, и устанавливает срок его рассмотрения.
6. Ответственное лицо вправе запрашивать объяснения от работников ИП, которые могут располагать любой информацией о причинах и механизме возникновения ущерба.
7. В случае необходимости создается комиссия из представителей ИП 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 ИП возмещает заявителю причиненный материальный ущерб в течение 1 месяца с момента подписания комиссией акта.
9. В случае если ИП не считает себя виновным, делается отметка об этом в акте комиссии, и ИП 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. ИП должен использовать все возможности, чтобы избежать конфликтов, предприняв попытку договориться о разрешении спора путем переговоров или посредничества.
12. Ответственность за выполнение настоящей инструкции возлагается на специалиста по сертификации.