

Механизм рассмотрения замечаний и жалоб заинтересованных сторон , относящихся к поставкам контролируемой древесины и СДД ООО «Инд Тимбер» (FSC-C114678)

1. Ответственным за организацию процесса рассмотрения жалоб является секретарь руководителя либо ответственный по FSC на предприятии.
2. При получении жалобы от третьей стороны, она рассматривается секретарем руководителя либо ответственным по FSC (при необходимости привлекаются другие специалисты). Срок рассмотрения жалобы и принятия по ней решения – не более 2 недель. Все жалобы регистрируются секретарем руководителя либо ответственным по FSC в Журнале регистрации жалоб.
 - 2.1. В случае поступления жалоб, касающихся определения рисков в соответствующей оценке рисков FSC, секретарь руководителя либо ответственный по FSC должен переадресовать данную жалобу ответственному органу (для НОР согласно указаниям в НОР, для ЦОР согласно указаниям FSC).
 - 2.2. В случае существенности жалобы (например, на деятельности поставщика) специалист по лесной сертификации должен провести диалог с подателями жалобы до принятия дальнейших мер.

В течении двух недель после получения жалобы , переадресовать жалобу органу по сертификации и национальному офису FSC, соответствующему территории поставок с информацией о шагах, которые будут приняты для разрешения жалобы, а так же о том, каким образом будет применен превентивный подход.

В течении двух месяцев предприятие организует и проводит оценку факта возможного нарушения (внеплановая полевая/офисная проверка Поставщика). По факту проверки готовится отчет, если необходимо, готовится план корректирующих действий с последующей проверкой на предмет выполнения и эффективность корректирующих действий.

В случае если в ходе проверки были выявлены существенные факты нарушения Поставщиком требований к контролируемой древесине, договорные обязательства с Поставщиком разрываются.
3. Все записи, касающиеся процедуры рассмотрения жалоб, находятся у специалиста по лесной сертификации.
4. Результатом рассмотрения жалобы (а так же , при необходимости проведенной проверки) является информирование подателя жалоб, органа по сертификации и соответствующего Национального офиса FSC о результатах рассмотрения жалобы и всех действиях, предпринятых с целью ее разрешения.

Обращения принимаются в письменной форме по :

- почте : 666780, Иркутская область, г. Усть-Кут, п. Толстый Мыс а/я 1
- электронной почте: office-ldk@ind-timber.ru; yuliya@omfal.org