



## Процедура рассмотрения жалоб по FSC-STD-40-004 V3-0

Процедура работы ООО "СВЕЗА-Лес" с жалобами заинтересованных сторон по цепочке поставок включает выполнение следующих операций:

1) Регистрация жалобы в специальном журнале "Жалобы по цепочке поставок FSC" по форме, приведенной в Приложении 1. Уведомление заявителя в течение 2-х недель о получении жалобы и информирование о процедуре её рассмотрения.

2) Рассмотрение жалобы и информирование заявителя о принимаемых мерах в течение 3-х месяцев. Если для рассмотрения жалобы требуется больше времени, Организация должна об этом уведомить заявителя и орган по сертификации.

3) Принятие корректирующих мер по несоответствиям, выявленным при рассмотрении жалобы.

4) Уведомление заявителя и орган по сертификации организации о принятых мерах по жалобе.

Все жалобы, касающиеся Руководства по FSC сертификации цепочки поставок и FSC контролируемой древесины, поступающие в ООО «СВЕЗА-Лес» для рассмотрения, должны быть оформлены на бумажном носителе, отправлены посредством почтовой, факсимильной связи или электронной почты ответственному лицу: Корельской Марине Андреевне, 8-931-298-01-80, e-mail: [ma.korelskaia@sveza.com](mailto:ma.korelskaia@sveza.com)

### ЖАЛОБЫ ПО ЦЕПОЧКЕ ПОСТАВОК FSC

<b>№</b>	<b>Сведения о жалобе</b> Дата поступления. Заявитель - наименование организации или ФИО физического лица, почтовый адрес, телефон, электронная почта, контактное лицо - ФИО, должность. Краткое содержание жалобы	<b>Оценка жалобы</b> Признание её обоснованной или необоснованной. Лицо, проводившее оценку и дата оценки	<b>Принятые по жалобе меры и решения</b> Краткое содержание, сроки проведения и исполнители
1			
...			