

Процедура рассмотрения жалоб в связи с поставками контролируемого материала

1 **Механизм реагирования на жалобы**

1.1 Регистрация жалобы

- 1.1.1 Жалобы принимаются предприятием исключительно в письменной форме.
- 1.1.2 Жалобы регистрируется в журнале регистрации заявлений о конфликтах **техническим руководителем цеха лесозаготовок.**
- 1.1.3 Записи всех жалоб хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

1.2 Сбор и анализ информации о жалобе

- 1.2.1 **Технический руководитель цеха лесозаготовок** собирает информацию о поступившей жалобе и проводит оценку обоснованности жалобы в течение 2 недель после ее получения.

1.3 Полевая проверка

- 1.3.1 **Технический руководитель лесозаготовок** проводит полевую проверку в случае, если жалоба признана обоснованной, в течение 2 месяцев после ее получения.

2 **Обработка данных полевой проверки**

- 2.1 **Технический руководитель лесозаготовок** проводит анализ выявленных в ходе полевой проверки несоответствий. При проведении анализа несоответствия группируются как: существенные и несущественные.
- 2.2 **Технический руководитель лесозаготовок** готовит отчет о результатах полевой проверки, в котором указываются выявленные несоответствия.
- 2.3 Определяются действия и сроки для устранения выявленных несоответствий и даются рекомендации по их устранению.
- 2.4 В случае выявления существенных несоответствий **технический руководитель цеха лесозаготовок** дает указание о прекращении закупок «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика до тех пор, пока эти несоответствия не будут устранены.
- 2.5 Если поставщик не может или не желает проводить корректирующие действия, **технический руководитель цеха лесозаготовок** дает указание о полном прекращении закупок, после чего с поставщиком разрываются договорные отношения.
- 2.6 Документация, связанная с проведением полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий, хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

3 **Повторный аудит поставщика**

- 3.1 В соответствии с установленным сроком устранения существенных несоответствий или ранее, по письменной заявке поставщика, **технический руководитель цеха лесозаготовок** проводит повторный аудит. Устранение

несущественных несоответствий проверяется в рамках планового аудита поставщика.

- 3.2** Если во время повторного аудита констатируется, что поставщик предпринял все необходимые действия для устранения существенного несоответствия, закупка «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика возобновляется.
- 3.3** Документация, связанная с проведением повторных полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).