

## **Механизм рассмотрения жалоб, относящихся к поставкам контролируемой древесины по требованиям стандарта FSC (FSC-C104427)**

1. Ответственным за организацию процесса рассмотрения жалоб является специалист по лесной сертификации.

2. При получении жалобы от третьей стороны, она рассматривается специалистом по лесной сертификации. При необходимости привлекаются другие специалисты. Срок рассмотрения жалобы и принятия по ней первоначального решения – не более 2 недель. Все жалобы регистрируются помощником исполнительного директора в Журнале регистрации жалоб.

2.1. В случае поступления жалоб, касающихся определения рисков в национальной оценке рисков, специалист по лесной сертификации должен переадресовать данную жалобу ответственному органу, согласно указаниям НОР.

2.2. В случае существенности жалобы (например, на деятельность Поставщика) специалист по лесной сертификации должен провести диалог с подателями жалобы до принятия дальнейших мер.

В течение 2 недель после получения жалобы, переадресовать жалобу органу по сертификации и Национальному офису FSC, соответствующему территории поставок с информацией о шагах, которые будут предприняты для разрешения жалобы, а также о том, каким образом будет применен превентивный подход.

В течение 2 месяцев 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 также, при необходимости проведенной проверки) является информирования 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 664022, г. Иркутск, ул. Кожова, 11/1, оф. 4-1;

- электронной почте [post@lesresurs.com](mailto:post@lesresurs.com)