



СВЕЗА

УТВЕРЖДАЮ

Директор по закупкам плитного дивизиона

Б.В. Диденко

Дата утверждения: 31.03.2026

Процедура рассмотрения жалоб по стандарту цепочки поставок системы «Лесной эталон» СТО-42952298-003-2022 версия 1-2

Процедура работы ООО «СВЕЗА-Лес» с полученными жалобами о выполнении требований, применимых к области действия ее сертификата цепочки поставок организации, включает выполнение следующих операций:

1) Регистрация жалобы в специальном журнале "Журнал регистрации заявлений о жалобах по цепочке поставок системы «Лесной эталон»" по форме, приведенной в Приложении 1, который ведётся в электронном виде в файле MS Excel.

2) Направление подтверждения получения жалобы ее заявителю в течение двух (2) недель с момента получения жалобы и информирование о процедуре её рассмотрения.

3) Изучение жалобы и уточнение предлагаемого порядка действий по факту жалобы в течение трех (3) месяцев. Если для проведения расследования требуется больше времени, то направляется соответствующее уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с ООО «СВЕЗА-Лес».

4) Принятие соответствующих действий (корректирующих действий) в ответ на жалобу и в отношении любых недостатков, обнаруженных в процессах, влияющих на выполнение требований сертификации.

5) Направление письменного уведомления заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией после того, как жалоба была успешно решена и закрыта.

6) Регистрация принятых мер в журнале регистрации заявлений о жалобах по цепочке поставок системы «Лесной эталон».

Все жалобы, касающиеся Руководства по сертификации цепочки поставок в системе «Лесной эталон» (FE), поступающие в ООО «СВЕЗА-Лес» для рассмотрения, должны быть оформлены с указанием стороны, подающей жалобу, на бумажном носителе, переданы посредством почтовой связи или электронной почты ответственному лицу:

Корельская Марина Андреевна, менеджер по лесной сертификации ООО «СВЕЗА-Лес», Тел. +7 (931) 298-01-80, E-mail: ma.korelskaia@sveza.com, адрес: 192012, Санкт-Петербург, БЦ «Вант», пр. Обуховской обороны, д. 112, корп. 2, литера З, этаж 6.

Анонимные сообщения с жалобами не принимаются и не рассматриваются.

Приложение 1 – Форма журнала регистрации заявлений о жалобах по цепочке поставок системы «Лесной эталон»

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ О ЖАЛОБАХ ПО ЦЕПОЧКЕ
ПОСТАВОК СИСТЕМЫ «ЛЕСНОЙ ЭТАЛОН»**

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