



# СВЕЗА

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по закупкам

 Б.В. Диденко

Дата утверждения: 01.03.2024

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

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 сертификации цепочек поставок ООО «СВЕЗА-Лес», Тел. +7 (931) 298-01-80, E-mail: [ma.korelskaia@sveza.com](mailto:ma.korelskaia@sveza.com), адрес: 192012, Санкт-Петербург, БЦ «Вант», пр. Обуховской обороны, д. 112, корп. 2, литера 3, 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»**

<b>№</b>	<b>Сведения о жалобе</b> Дата поступления жалобы. 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	<b>Дата отправки уведомления</b> подателю жалобы и органу по сертификации
1				
...				