



СВЕЗА

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала НАО "СВЕЗА Верхняя Синячиха"

ООО "СВЕЗА-Лес"


В.В. Афанасьев
Дата утверждения: «20» февраля 2024 г.



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

Процедура работы НАО «СВЕЗА Верхняя Синячиха» 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 НАО «СВЕЗА Верхняя Синячиха».

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 Процедуры по сертификации цепочки поставок в системе «Лесной эталон» (FE), поступающие в НАО «СВЕЗА Верхняя Синячиха» для рассмотрения,



СВЕЗА

должны быть оформлены с указанием стороны, подающей жалобу, на бумажном носителе, переданы посредством почтовой связи или электронной почты ответственному лицу:

Радюк Анна Васильевна, специалист по FSC и отслеживанию цепочек поставок НАО «СВЕЗА Верхняя Синячиха», Тел. +7 (922) 024-70-13, E-mail: av.radiuk@sveza.com, адрес: 624691 Свердловская область, Алапаевский район, п.г.т. Верхняя Синячиха, ул. Кедровая, 1.

Анонимные сообщения с жалобами не принимаются и не рассматриваются.



СВЕЗА

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	Оценка жалобы	Принятые по жалобе меры и решения	Дата отправки уведомления
	Дата поступления жалобы. Заявитель - наименование организации или ФИО физического лица, почтовый адрес, телефон, электронная почта, контактное лицо - ФИО, должность. Краткое содержание жалобы	Признание её обоснованной или необоснованной. Лицо, проводившее оценку и дата оценки	Краткое содержание, сроки проведения и исполнители	подателю жалобы и органу по сертификации
1				
...				