

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН
ООО «Норвуд СМ» (FSC - C103964 код лицензии)**

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 **Заместитель директора по коммерческим вопросам**.

1.1.3 Записи всех жалоб хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

1.1.4 В случае получения жалобы, касающейся определения рисков в соответствующей оценке рисков FSC, ответственному органу (для НОР согласно указаниям в НОР, для ЦОР согласно указаниям FSC).

1.2 Сбор и анализ информации о жалобе

1.2.1 **Заместитель директора по коммерческим вопросам** собирает информацию о поступившей жалобе и проводит оценку обоснованности жалобы в течение 2 недель после ее получения.

1.2.2 В течении 2-х недель после получения жалобы направляется предварительный ответ заявителю о процедуре ее рассмотрения (в случае обоснованности жалобы) или о ее необоснованности.

1.2.3 Если жалоба, по предварительной оценке, было принята обоснованной и существенной, то информация о ней направляется в орган по сертификации и в национальный офис FSC России в течении 2-х недель с момента получения жалобы. Информация о мерах, которые должны быть предприняты для того что бы решить проблему, и о том какой подход будет использоваться.

1.3 Полевая проверка

1.3.1 **Заместитель директора по коммерческим вопросам** проводит полевую проверку в случае, если жалоба признана обоснованной, в течение 2 месяцев после ее получения.

2 Обработка данных полевой проверки

2.1 **Заместитель директора по коммерческим вопросам** проводит анализ выявленных в ходе полевой проверки несоответствий. При проведении анализа несоответствия группируются как: существенные и несущественные.

2.2 **Заместитель директора по коммерческим вопросам** 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 **Заместитель директора по коммерческим вопросам** 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, **Заместитель директора по коммерческим вопросам** 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, **Заместитель директора по коммерческим вопросам** 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.

4. Результаты реагирования на жалобу

3.3 Информация по результатам рассмотрения жалобы и действий, предпринятых для решения проблемы, направляются в орган по сертификации и офис FSC России.

3.4 В журнале регистрируются все меры по жалобе и принятых решениях.

3.5 Документация, связанная с проведением повторных полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий, хранятся в организации, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

Директор ООО «Норвуд СМ»
« 27 » декабря 2017 г.

/Панюков А.В./