

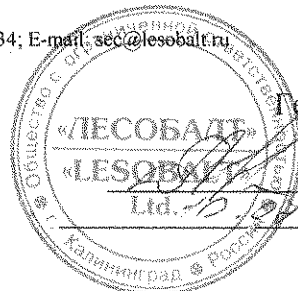
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ЛЕСОБАЛТ



ОГРН 1023900989749, ИНН 3906089959; КПП 390501001

236010, Россия, г. Калининград, ул. Ручейная 7. Тел. (4012) 72-88-06; Факс (4012) 72-88-34; E-mail: sec@lesobalt.ru



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Лесобалт»
А.Ю. Орехов
2017г

Процедура рассмотрения споров и жалоб применительно к области действия сертификата цепочки поставок.

1. Общие положения.

1.1 Настоящая Процедура устанавливает порядок рассмотрения конфликтных ситуаций, связанных с областью действия сертификата цепочки по системе Лесного попечительского совета.

2. Рассмотрение жалоб.

2.1 Прием и рассмотрение обращений заявителей производится по фактам, относящимся к поставке и реализации сертифицированной и несертифицированной продукции.

2.2 Жалобы принимаются в письменной форме по адресу.

236010, Россия, г. Калининград, ул. Ручейная 7. Тел. (4012) 72-88-06; Факс (4012) 72-88-34; E-mail: sec@lesobalt.ru

2.3 Предъявленные жалобы, поданные в установленном настоящей процедурой порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

2.4 При поступлении жалобы, подтверждение о получении направляется ее заявителю в течении двух недель с момента получения жалобы.

2.5 Полученные жалобы подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации и учета обращений, жалоб и запросов.

3. Устранение несоответствий.

3.1 В течении трех месяцев жалоба уточняется, изучается и подготавливается ответ заявителю жалобы.

3.2 Ответ на жалобу заявителя содержит:

-анализ причин возникшего несоответствия

- действия предприятия, направленные на устранения выявленного несоответствия

3.3 Предприятие информирует свой орган по сертификации о возникших жалобах в течении двух недель с момента поступления жалобы и о предпринятых действиях по устранению несоответствий в течении двух недель с момента их устранения.