

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «ТСЛК»



Д. Г. Трифонов

« 11 » декабря 2012 г.

## **Процедура рассмотрения и учета жалоб от населения по действиям поставщиков контролируемой древесины в ОП ООО «ТСЛК» «ЛДК Усть-Кут»**

Ответственность за рассмотрение жалоб несет финансовый директор.

Почтовый адрес для приемки жалоб от заинтересованных сторон: 666780, Иркутская обл., г. Усть-Кут, п. «Толстый Мыс а/я 1. Тел.: 8(39565) 60-2-55, 60-2-58, 60-5-54.

Предприятие использует механизм рассмотрения и учета жалоб по фактам, относящимся к поставкам FSC-контролируемой древесины, который включает в себя следующее:

1. Предприятие гарантирует, что только те поставщики, которые, представив доказательства соответствия требованиям к FSC-контролируемой древесине, являются контролируруемыми поставщиками.
2. Жалобы от населения по действию поставщиков FSC-контролируемой древесины принимаются в письменном виде в доступном для населения месте, (офис предприятия, центральная проходная предприятия).
3. Все поступившие письменные жалобы, предложения и заявления от населения регистрируются в «Журнале предложений и заявлений от населения на действия поставщиков FSC-контролируемой древесины» ответственным лицом.
4. Ответственное лицо, инженер по сертификации цепочки поставок FSC в трехдневный срок информирует руководителя предприятия о поступивших письменных обращениях.
5. В течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения проводится оценка факта, изложенного в жалобе, и готовятся предложения для его разрешения (юристом предприятия).
6. Если жалоба признана обоснованной, проводится полевая проверка в течение двух месяцев после поступления жалобы.

7. По итогам проведенного расследования администрацией предприятия принимается решение о дальнейшем сотрудничестве с данным поставщиком.
8. При любом решении администрации предприятия, вне зависимости от того, было ли достигнуто согласие с заявителем или нет, ответственное лицо дает письменный ответ заявителю о разрешении вопроса, а также о принятых действиях.
9. Письменный ответ должен быть подан не позднее двух месяцев после регистрации письменного обращения.
10. Предприятие обязуется информировать Национальную Инициативу FSC или национальный офис, а также орган по сертификации в случае выявления того или иного несоответствия требованиям к FSC контролируемой древесине на территориях, считающихся районами низкого риска. Если имеют место частые отклонения от требований к FSC- контролируемой древесине на территориях, представлявшихся районами низкого риска, Предприятие пересмотреть свою оценку риска для данной территории.
11. Все записи по регистрации жалоб, предложений и заявлений должны сохраняться в течение 5-и лет.

Подготовил:

Инженер по сертификации  
цепочки поставок FSC

ОП ООО «ТСЛК» «ЛДК Усть-Кут»

Л. В. Клыжина