



ООО "ОЛИСМА"



Юридический адрес :
ул. Заводская, 10, пгт. Оржив,
Ровенский р-н/обл., Украина, 35313;
Тел. / Факс: (0362)62-05-17; E-mail: olismaltd@gmail.com
Администрация (офис), адрес:
ул. Княгини Ольги, 5, 6 этаж, Ровно, Украина, 33014;
Тел. / Факс: (0362)63-10-80; E-mail: olismaltd@gmail.com

УТВЕРЖДЕНО:
Директор
ООО "ОЛИСМА"
Я.Н. Плахтына
"05" Ноября 2019г.

Механизм рассмотрения жалоб согласно стандартам FSC® (FSC-C110856)

1. Ответственным за организацию процесса рассмотрения жалоб - ответственным за соблюдение требований стандартов FSC.

2. Этот механизм через средства массовой информации доводится до максимального количества заинтересованных сторон, при этом указывается почтовый адрес, а также другие координаты для связи.

3. При получении жалобы от третьей стороны, она рассматривается ответственным за соблюдение требований стандартов FSC. Срок рассмотрения жалобы и принятия по ней решения - не более 2 недель. Регистрация всех жалобы вносится в «Журнал регистрации жалоб FSC® (FSC-C110856)».

4. В случае обоснованности жалобы (например, на деятельность поставщика, включенного в Программу по контролю) ответственный за соблюдение требований стандартов FSC в течение 2 месяцев организует и проводит полевую оценку факту возможного нарушения (внеплановый аудит поставщика). По факту проверки готовится отчет, если необходимо, готовится план корректирующих действий.

В случае если в ходе проверки были выявлены факты нарушения поставщиком требований к контролируемой древесине, поставщик исключается из перечня поставщиков, включенных в собственную программу по оценке контролируемой древесины, а древесное сырье, получаемое от него, должно идентифицироваться как несертифицированное.

Для включения поставщика в перечень, он должен четко продемонстрировать, что необходимые корректирующие действия, по результатам проверки им реализованы, и он полностью соответствует требованиям стандарта FSC-STD-40-005* по контролируемой древесине.

5. Результатом рассмотрения жалобы (а также при необходимости проведенной проверки) является ответ третьей стороны, которая подала жалобу. Ответ за подписью директора компании направляется третьей стороне не позднее 2-х недель с момента принятия решения и реализации соответствующих действий.

6. В случае получения жалобы, касающейся деятельности поставщика контролируемой древесины, а также других значительных фактов (например, фактов, ставящих под сомнение результаты оценки рисков района поставок) ответственный за соблюдение требований стандартов FSC направляет соответствующую информацию органу по сертификации, Национальной инициативе и Национальному офису FSC, а также привлекает их к рассмотрению жалобы.

7. Если компания получает больше 3-х обоснованных жалоб в год, касающиеся результатов оценки рисков района, ответственный организует просмотр Реестра рисков, о чем сообщает все заинтересованные стороны.

8. Все записи, касающиеся процедуры рассмотрения жалоб, находятся у ответственного за соблюдение требований стандартов FSC и хранятся в течение 5 лет.

Разработал:
специалист по управлению проектами
Плахтына В.Я.

*- стандарты указание без версий, актуальную версию стандарта смотреть по ссылке: <https://ic.fsc.org/en>