



## **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 поставок по системе Лесного попечительского совета.

### **2 Рассмотрение жалоб:**

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

2.2 Жалобы принимаются в письменной форме по адресу:

662543, Красноярский край, г. Лесосибирск, ул. Белинского, 16 Е.  
тел. +7 (39145) 6-13-02, +7 (39145) 9-24-50,  
E-MAIL ldk1info@segezha-group.com

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:**

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

2.7 Ответ на жалобу заявителя содержит:

- анализ причин возникшего несоответствия
- действия предприятия, направленные на устранение выявленного несоответствия

2.8 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.