

## **Процедура рассмотрения жалоб по контролируемой древесине**

Все поступающие на предприятие в письменном виде жалобы по фактам, относящимся к поставкам контролируемой древесины, должны быть зарегистрированы в журнале регистрации жалоб.

По каждой жалобе должны быть выполнены следующие действия:

1. При поступлении жалобы податель должен быть проинформирован о получении и процедуре рассмотрения жалобы.
2. Проводится предварительная оценка доказательств, представленных в жалобе против выявленного уровня риска закупки древесины из неприемлимых источников с целью признания жалобы существенной или несущественной.
3. В случае признания жалобы несущественной, в течение 2 недель после поступления жалобы подателю дается письменный ответ.
4. Если жалоба признана существенной, то ее переадресуют органу по сертификации и Национальному офису в течение двух недель после ее получения. К сообщению прилагается информация о шагах, которые будут предприняты предприятием с целью разрешения жалобы.
5. В течение двух месяцев с даты получения жалобы, признанной существенной, применяют контрольные меры с целью снижения рисков (проверка и анализ документов или полевая проверка).
6. О результатах рассмотрения жалобы и всех действиях, предпринятых с целью ее разрешения, информируют подателя жалобы, орган по сертификации и Национальный орган FSC.