**Механизм рассмотрения жалоб ООО «ПБС»**

Возможно, что для района, признанного зоной низкого риска в результате оценки риска на национальном или региональном уровне, будут представлены факты, подтверждающие то, что деятельность управляющего лесами не соответствует требованиям Приложения 3 стандарта ЛПС FSC-STD-40-005.

Для этого на предприятии разработан механизм учета жалоб по фактам, относящимся к поставкам контролируемой древесины, независимо от того, производятся ли поставки с территорий низкого риска или нет. Данный механизм включает в себя:

**a) оценку факта, изложенного в жалобе, проведенную в течение 2 недель после поступления жалобы;**

Ответственным лицом по рассмотрению жалоб является **начальника отдела транзитных закупок**, отвечающий за соблюдение выполнения требований стандарта FSC-STD-40-005 на предприятии.

Письменные заявления, поступившие от заинтересованных сторон на предприятие, регистрируются **офис-менеджером** в журнале регистрации входящих документов.

В 2-х дневный срок от даты регистрации **офис-менеджер** информирует о поступивших заявлениях **начальника отдела транзитных закупок**, ответственного за соблюдение выполнения требований стандарта FSC-STD-40-005.

В случае поступления заявлений по электронной почте на адрес предприятия, секретарь также пересылает их на адрес ответственного по данному вопросу.

Ответственный специалист по рассмотрению жалоб в течение 2 недель со дня их регистрации проводит сбор информации и делает заключение об обоснованности жалоб.

**b) полевую проверку в случае если жалоба признана обоснованной в течение 2 месяцев после поступления жалобы;**

В случае если жалоба является обоснованной, то в течение 2 месяцев после поступления жалобы проводится полевая проверка по конкретному вопросу, изложенному в жалобе.

По результатам проверки составляется отчет, которому присваивается свой индивидуальный номер.

**c) процедуры исключения поставки и поставщика из категории FSC-контролируемая древесина, если выявлено любое несоответствие требованиям к FSC-контролируемой древесине;**

В случае подтверждения жалобы и выявления серьезного несоответствия, поставщик теряет статус контролируемого источника и исключается из списка сторонних поставщиков контролируемой древесины.

Древесина, поступающая от такого поставщика, будет иметь статус «неконтролируемая», должна учитываться, храниться и пускаться в переработку отдельно от контролируемой и сертифицированной древесины.

**d) процедуры, гарантирующие, что поставщик сможет поставлять FSC-контролируемую древесину только, если он представил доказательства соответствия требованиям к FSC-контролируемой древесине;**

Возобновление статуса контролируемого источника возможно только в том случае, если поставщик представит убедительные доказательства соответствия требованиям к контролируемой древесине.

Ответственный за соблюдение требований стандарта FSC-STD-40-005 определяет, каким образом поставщик должен будет представить доказательства о соответствии требованиям к контролируемому источнику.

Данные доказательства могут быть представлены в виде документов или должна быть проведена внеплановая полевая оценка поставщика.

После представления объективных доказательств соответствия требованиям к контролируемому источнику данный поставщик в течение 3-х дней со дня предоставления доказательств получает статус контролируемый и вносится в список контролируемых поставщиков предприятия.

**e) регистрацию всех жалоб и предпринятых по ним действий.**

Регистрация всех жалоб производится секретарем предприятия в журнале регистрации входящих документов.

Документы, подтверждающие проведенную работу по жалобам, хранятся у ответственного за соблюдение требований стандарта FSC-STD-40-005.

Предприятие должно информировать соответствующую Национальную Инициативу FSC или региональный офис FSC, а также соответствующий аккредитованный FSC орган по сертификации в случае выявления того или иного несоответствия требованиям к FSC-контролируемой древесине на территориях, считающихся районами низкого риска.