



## KARJALA PULP

### Приложение № 3

## Процедура работы с обращениями заинтересованных сторон FSC-C117312

1. Консультационный период на Предприятии является непрерывный процессом. Заинтересованные стороны имеют право предоставления комментариев в любой момент времени.

2. Контактное лицо для обращения заинтересованных сторон:

**Костюкевич Анастасия Константиновна**

Ведущий менеджер отдела лесоснабжения

[kostukevichak@karjalapulp.com](mailto:kostukevichak@karjalapulp.com)

3. При получении ответа заинтересованной стороны, Предприятие:

- 3.1. Регистрирует обращение или ответ в журнале обращения заинтересованных сторон;
- 3.2. Создаётся файл (в бумажном или электронном виде) для сохранения переписки, материалов и работе по конкретному обращению;
- 3.3. Первичный ответ заинтересованной стороне о получении обращения и о дальнейшей процедуре работы по данному обращению направляется в срок не более 2 недель. Так же выясняется, степень конфиденциальности комментария и хочет ли ЗС остаться анонимной или нет.

3.4. Комментарий всесторонне анализируется и выполняются мероприятия по его устранению или проверке фактов, изложенных в нем. Сперва проводится камеральная проверка, а потом, если это необходимо и полевая проверка (данные мероприятия выполняются в 2-х месячный срок). Очень серьезном уровне комментария, (требующим дополнительного разъяснения или анализа) привлекается национальный офис FSC и сертификационный орган (с письменным уведомлением). Целью процесса является определения корректирующих действий, ведущих к закрытию комментария (или обоснования, почему корректирующие действия не нужны);

3.5. Внедряются корректирующие действия, о чем уведомляется заинтересованная сторона. Все материалы по переписки сохраняются на предприятии.

4. Отчёт о консультациях публикуется ежегодно. Отчёт о консультациях за предыдущий год, включается в ежегодно размещаемое публичное резюме DDS. Отчёт содержит:

- 4.1. Территории, которые обсуждались в ходе консультаций с заинтересованными сторонами;
- 4.2. Перечень заинтересованных сторон, приглашённых для участия в консультациях; \*
- 4.3. Обзор комментариев, полученных от заинтересованных сторон; \*
- 4.4. Сведения о работе с комментариями, полученными от заинтересованных сторон, и результаты этой работы.

*\* если только ЗС не выразила желание оставить комментарий анонимно.*