

Филиал ООО «Карелия Палп»
186220 Республика Карелия, г. Кондопога,
ул. Промышленная, 2, тел. (81451) 3 – 23 - 03

УТВЕРЖДАЮ

**Генеральный директор
ООО «Карелия Палп»**

Ю.В. Айвазов

"19" июля 2021 года



Процедура рассмотрения жалоб по контролируемой
древесине и по цепочке поставок

Механизм реагирования на жалобы

1. Регистрация жалобы

- 1.1. Жалобы принимаются предприятием исключительно в письменной форме.
- 1.2. Жалобы регистрируется в журнале регистрации заявлений ООО «Карелия Палп».
- 1.3. Записи всех жалоб хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

2. Сбор и анализ информации о жалобе

- 2.1. Специалист по сертификации ООО «Карелия Палп» собирает информацию о поступившей жалобе и проводит оценку обоснованности жалобы в течение 2 недель после ее получения.

3. Полевая проверка

- 3.1. Специалист по сертификации ООО «Карелия Палп» проводит полевую проверку в случае, если жалоба признана обоснованной, в течение 2 месяцев после ее получения.

4. Обработка данных полевой проверки

- 4.1. Специалист по сертификации ООО «Карелия Палп» проводит анализ выявленных в ходе полевой проверки несоответствий. При проведении анализа несоответствия группируются как: существенные и несущественные.
- 4.2. Специалист по сертификации ООО «Карелия Палп» готовит отчет о результатах полевой проверки, в котором указываются выявленные несоответствия.
- 4.3. Определяются действия и сроки для устранения выявленных несоответствий и даются рекомендации по их устранению.
- 4.4. В случае выявления существенных несоответствий специалист по сертификации ООО «Карелия Палп» дает указание о прекращении закупок «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика до тех пор, пока эти несоответствия не будут устранены.
- 4.5. Если поставщик не может или не желает проводить корректирующие действия, Генеральный директор ООО «Карелия Палп» дает указание о полном прекращении закупок, после чего с поставщиком разрываются договорные отношения.

4.6. Документация, связанная с проведением полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий, хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

5. Повторный аудит поставщика

5.1. В соответствии с установленным сроком устранения существенных несоответствий или ранее, по письменной заявке поставщика, специалист по сертификации ООО «Карелия Палп» проводит повторный аудит. Устранение несущественных несоответствий проверяется в рамках планового аудита поставщика.

5.2. Если во время повторного аудита констатируется, что поставщик предпринял все необходимые действия для устранения существенного несоответствия, закупка «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика возобновляется.

5.3. Документация, связанная с проведением повторных полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

Вы можете обратиться к нам и получить всю информацию на рассмотрение. Наши координаты: 195112, г. Санкт-Петербург, пр-т Малоохтинский, д. 64, литер Б, пом. 20 Н <http://karjalapulp.com/>, филиал ООО «Карелия Палп» в г. Кондопога 186220, г. Кондопога, ул. Промышленная д. 2