



МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И ЗАПРОСОВ ПО КОНТРОЛИРУЕМОЙ ДРЕВЕСИНЕ

1. ООО «ММ-Ефимовский» разработан механизм рассмотрения обращений (жалоб и запросов) по фактам, относящимся к выполнению требований стандартов FSC, в том числе по поставкам контролируемой древесины. Предъявленные обращения (жалобы и запросы), поданные в установленном настоящем порядке, подлежат обязательному рассмотрению, отказ в приеме, а также временное ограничение на прием и/или рассмотрение обращений не допускается.

2. Обращения (жалобы и запросы) принимаются в письменной форме по адресу: Россия, 187620, Ленинградская область, Бокситогорский район, пгт. Ефимовский, ул. Гагарина, 30, или на электронную почту по адресу: russland@mm-holz.com. Все обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале жалоб по контролируемой древесине.

3. Оценка факта, изложенного в обращении (жалобе, запросе), проводится в течение 2-х недель после его поступления, по следующему механизму:

- анализ обращения;
- сбор из компетентных источников информации и дополнительных сведений для более полноценного представления ситуации;
- принятие решения о признании обращения «обоснованным» или нет;
- в случае «необоснованного» обращения составляется ответ в письменной форме, с разъяснением.

4. В случае признания обращения «обоснованным», назначается полевая проверка. Полевая проверка осуществляется сотрудниками предприятия (при необходимости с привлечением эксперта), в течение 2 месяцев после поступления обращения, с составлением Акта проверки участка. По результатам проверки составляется отчет, которому присваивается свой индивидуальный номер.

5. В случае выявления тех или иных несоответствий требованиям FSC стандартов, Общество имеет право расторгнуть договор на поставку древесины, либо приостановить его действие до тех пор, пока поставщик не представит доказательства соответствия требованиям к FSC контролируемой древесине.