

# Общество с ограниченной ответственностью

## «Домэй Трейдинг»

353913, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Героев Десантников, дом 29, оф. 205А

### Филиал Общества с ограниченной ответственностью

#### «Домэй Трейдинг» в городе Братске

ОГРН 1152315005842 ИНН 2315986373 КПП 380543001 ОКПО 29597065

665703, Иркутская область, г. Братск, ж.р. Гидростроитель, территория ОАО «Сибтепломаш»,

П 23 01 03 02

E-mail: domeitrading@mail.ru Телефоны: приемная - (3953) 321-556;

бухгалтерия - (3953) 321-553

Утверждаю:  
Директор Филиала ООО «Домэй Трейдинг»



в г. Братске  
Тугарин Р.Н.  
16 мая 2019 г.

### Процедура рассмотрения жалоб

1. Все поступающие в ООО «Домэй Трейдинг» в письменном виде жалобы по фактам, относящиеся к поставкам контролируемой древесины, регистрируются в журнале «Замечания и жалобы от заинтересованных сторон». При регистрации заносится дата поступления жалобы, наименование организации и ФИО сотрудника организации (либо частного лица), от которого поступила жалоба, кратко фиксируется суть жалобы.
2. ООО «Домэй Трейдинг» по каждой жалобе выполняет следующие мероприятия:
  - а) в течение 2-х недель после поступления жалобы должна быть проведена оценка факта, изложенного в жалобе, информирование заинтересованной стороны, подавшей жалобу, о получении жалобы, дается предварительный ответ заинтересованной стороне по данной жалобе, признание ее существенной или несущественной. Дата предварительного ответа и квалификация жалобы с кратким обоснованием фиксируются в журнале.
  - б) если жалоба признана существенной, то в течение двух месяцев ответственный за сертификацию организует проведение внеплановой проверки поставщика исключительно в объеме, необходимом для подтверждения или отклонения жалобы;
  - в) существенные жалобы переадресовываются в национальный офис FSC (код лицензионного соглашения ООО «Домэй Трейдинг» FSC-C132167) и в орган по сертификации;
  - г) если жалоба касается определения рисков в НОР, то жалоба переадресовывается в ответственный орган (согласно указаниям в НОР, в случае отсутствия таких указаний – в национальный офис FSC);
  - д) если в результате проверки поставщика факты, изложенные в жалобе подтвердились, поставщику выставляется несоответствие, определяются корректирующие действия;
  - е) По истечении 3-х месяцев после проведения проверки и определения корректирующих действий проводится проверка поставщиков на предмет выполнения данных действий и их эффективности;

ж) определяется дата проверки выполнения корректирующих мер, которая подлежит внесению в журнал;

з) результаты устранения/неустранения несоответствия фиксируются в журнал.

и) если по результатам проверки подтверждается факт невыполнения поставщиком корректирующих мер, то древесина, поступающая от данного поставщика, считается несоответствующей и незамедлительно перестает приниматься как контролируемая.

к) в течение 3-х недель после проведения проверки выполнения корректирующих мер поставщиками информация по рассмотрению жалобы и действиях, принятых для ее устранения, передается подателю жалобы, органу по сертификации и национальному офису FSC.

3. Вся документация по процедуре рассмотрения жалоб хранится в ООО «Домэй Трейдинг» 5 лет.

4. Контактным лицом по процедуре рассмотрения жалоб в ООО «Домэй Трейдинг» является специалист коммерческого отдела предприятия, ответственный по сертификации Фомина Л. А. контактный телефон (3953) 321-570.

Ответственное за сертификацию лицо,  
специалист коммерческого отдела



Фомина Л. А.