

УТВЕРЖДАЮ

Директор направления «мебель»  
ООО «ЭЛМАТ»



Ю.В. Шевченко

12.10.2022 г.

## ПОРЯДОК

### рассмотрения жалоб, применимых к области действия сертификата цепочки поставок по схеме «Лесной эталон»

1. Основанием для рассмотрения жалобы является факт подачи заявления на имя директора направления «мебель» ООО «ЭЛМАТ». Письменные заявления юридических или физических лиц должны содержать: содержание жалобы по существу, дату подачи жалобы, полное наименование организации, ФИО лица, подавшего жалобу, адрес организации (проживания физического лица), личную подпись заявителя (или его представителя). Заявления высылаются почтой с уведомлением. Обращения, в которых отсутствует вся указанная выше информация, не подлежат рассмотрению. Заявления принимаются по адресу: Россия, 248033, Калужская обл., г. Калуга, проезд 2-й Академический, д. 13.

2. В момент поступления заявления оно регистрируется Ответственным по сертификации в «Журнале регистрации жалоб, применимых к области действия сертификата цепочки поставок по схеме «Лесной эталон»». Рассмотрение жалоб производится после их обязательной регистрации.

3. Ответственный по сертификации направляет подтверждение получения жалобы ее заявителю в течение двух (2) недель с момента получения жалобы.

4. Каждое поступившее письменное заявление анализируется, намечается предлагаемый порядок действий по факту жалобы. Если решение вопросов, поставленных в заявлении, не относится к ведению Организации, заявление возвращается заявителю с письменным извещением.

5. При рассмотрении жалобы Ответственный по сертификации обязан:

- рассмотреть заявление по существу в установленные сроки;
- предпринять соответствующие действия в ответ на жалобу и в отношении любых недостатков, обнаруженных в процессах, влияющих на выполнение требований сертификации;
- в случае необходимости выехать на место для выяснения обстоятельств, породивших жалобу, привлечь соответствующих специалистов;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе;
- сообщить заявителю и своему органу по сертификации в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы и о принятом по нему решении;
- при несогласии заявителя с вынесенным решением провести переговоры с привлечением необходимых заинтересованных сторон;
- в случае невозможности разрешения жалобы путем переговоров, довести в письменном виде до заявителя окончательное решение с указанием порядка его обжалования.

6. Исполненными считаются заявления, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по разрешению жалобы.

7. Ответственным по сертификации направляется уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией после того, как жалоба была успешно решена и закрыта.

8. Срок разрешения жалобы не должен превышать трех (3) месяцев со дня регистрации заявления. В тех случаях, когда для разрешения вопросов, изложенных в заявлении, необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть продлены директором направления «мебель» с соответствующим уведомлением заявителя и своего органа по сертификации.