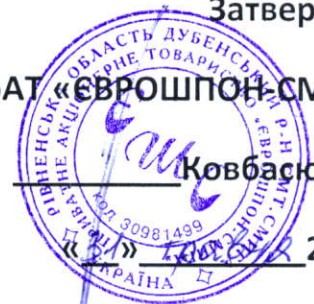


Затверджую  
Директор ПрАТ «ЄВРОШПОН-СМИГА»



Ковбасюк А.С.

2017р.

## Механізм розгляду скарг, що відносяться до ланцюга постачань FSC 100% по FSC-STD-40-004 V3-0

1. Відповідальним за організацію процесу розгляду скарг є відповідальний по FSC.
2. Цей механізм через засоби масової інформації доводиться до максимальної кількості зацікавлених сторін, при цьому вказується поштова адреса Товариства, а також інші координати для зв'язку.
3. При отриманні скарги від третьої сторони, вона розглядається відповідальним по FSC. Термін розгляду скарги і прийняття по ній рішення - не більше 2 тижнів. Усі скарги реєструються відповідальним по FSC в "Журналі реєстрації скарг."
4. У разі обґрунтованості скарги відповідальний по FSC впродовж 2 місяців організовує і проводить перевірку факту можливого порушення. За фактом перевірки готується звіт, якщо необхідно, готується план коригуючих дій
5. Усі записи, що стосуються процедури розгляду скарг, знаходяться у відповідального по FSC.
6. Результатом розгляду скарги(а також, при необхідності проведеної перевірки) є відповідь третій стороні, що подала скаргу. Відповідь за підписом директора Товариства спрямовується третій стороні не пізніше за 2 тижні з моменту ухвалення рішення .
7. У разі отримання скарги, що стосується діяльності постачальника FSC 100 % деревини, а фактів виявлення реалізації невідповідної продукції відповідальний по FSC направляє відповідну інформацію органу з сертифікації, Національній ініціативі і Національному офісу FSC, а також і при необхідності залучає їх до розгляду скарги.