

Затверджую

Директор ПрАТ «ЄВРОШПОН-СМИГА»

Анатолій КОВБАСЮК

«2» січня 2026 р.



Механізм розгляду скарг, що відносяться до постачань FSC контрольованої деревини

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 (наприклад, на діяльність постачальника, включеного в Програму по контролю) відповідальний по FSC впродовж 2 місяців організовує і проводить польову оцінку факту можливого порушення (позаплановий аудит постачальника). За фактом перевірки готується звіт, якщо необхідно, готується план коригуючих дій.
- У випадку якщо в ході перевірки були виявлені факти порушення постачальником вимог FSC до контрольованої деревини, постачальник виключається з Переліку постачальників, включених у власну програму за оцінкою FSC контрольованої деревини, а деревинна сировина, що отримується від нього, повинна ідентифікуватися як несертифікована.
- Для включення постачальника в Перелік, він повинен чітко надати, що необхідні коригуючі дії, за результатами перевірки ним реалізовані, і він повністю відповідає вимогам до FSC контрольованій деревині.
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 і реалізації тих, що відповідають

7. У разі отримання скарги, що стосується діяльності постачальника FSC контрольованої деревини, а також інших значних фактів (наприклад, фактів, що ставлять під сумнів результати оцінки ризиків району постачань) відповідальний по FSC направляє відповідну інформацію органу з сертифікації, Національній ініціативі і Національному офісу FSC, а також залучає їх до розгляду скарги.

8. Якщо компанія отримує більше 3-х обґрунтованих скарг в рік, що стосуються результатів оцінки ризиків району, відповідальний по FSC організовує перегляд Регістра ризиків, про що повідомляє усі зацікавлені