



УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
/С.Н. Говоров/  
2017 г.  
СОГЛАСОВАНО:  
Зам. Генерального директора  
/М.Морита/  
2017 г.

## Процедура рассмотрения жалоб по контролируемой древесине

1. Все поступающие на предприятие в письменном, устном виде жалобы по фактам, относящиеся к поставкам контролируемой древесины, регистрируются специалистом по лесной сертификации на ООО «ТМ Байкал» в журнале «Жалобы по контролируемой древесине» (далее: Журнал).

2. По каждой жалобе выполняются следующие мероприятия:

2.1 В течение двух недель после поступления жалобы должна быть проведена оценка факта, изложенного в жалобе, признание ее обоснованной или необоснованной.

2.2 Если жалоба признана обоснованной, то в течение двух месяцев начальник отдела снабжения лесосырьем организует проведение внеплановой проверки поставщика исключительно в объеме, необходимом для подтверждения и отклонения жалобы.

2.3 Специалист по лесной сертификации обеспечивает ведение Журнала и хранение соответствующих записей и копий документов в течение не менее 5 лет.

2.4 Ответственные за приемку, рассмотрение и принятие решений по жалобам:

- начальник отдела снабжения лесосырьем;
- специалист по лесной сертификации.

Направлять жалобы можно по адресу: г. Свирск, ул. Профсоюзная, 1., или на электронную почту [info@tmbaikal.com](mailto:info@tmbaikal.com) Жалобы так же принимаются по телефону 8 (39573) 2-10-95 (доб. 103).

Начальник отдела снабжения лесосырьем

Д.В. Александров

Исполнитель  
Кондратьев В.С.