

Общество с ограниченной ответственностью
Деревообрабатывающий комбинат «Калевала»
(ООО ДОК «Калевала»)

Механизм рассмотрения жалоб

1. Организация разработала и внедрила документированную процедуру для рассмотрения замечаний и жалоб заинтересованных сторон относительно поставок древесины.

2. Обращения жалобы и запросы в письменной форме направляются по почтовому адресу Организации: 185013, РК, г. Петрозаводск, Шуйское шоссе, 80 или по электронному адресу: zavod@kalevalaosb.ru.

3. Процедура включает следующие механизмы:

а) Письменные заявления, поступившие от заинтересованных сторон на предприятие, регистрируются в журнале регистрации входящих документов. Документы, подтверждающие проведенную работу по жалобам, хранятся в отделе Департамента лесообеспечения;

б) направляется подтверждение получения жалобы ее заявителю в течение двух (2) недель с момента получения жалобы;

в) жалоба изучается, и уточняется предлагаемый порядок действий по факту жалобы в течение трех (3) месяцев; если для проведения расследования требуется больше времени, необходимо направить соответствующее уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией;

г) предпринимаются соответствующие действия в ответ на жалобу и в отношении любых недостатков, обнаруженных в процессах, влияющих на выполнение требований сертификации;

д) направляется уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией, после того, как жалоба была успешно решена и закрыта;

е) По результатам проверки и предпринятым действиям составляется акт; которому присваивается свой индивидуальный номер и отражается в журнале жалоб.

ж) Применение превентивного подхода к продолжению закупок соответствующего материала во время рассмотрения жалобы;

з) Проведение организацией проверок на предмет выполнения ее поставщиками корректирующих действий и эффективности таких действий;

и) Исключение соответствующего материала или поставщиков, если корректирующие действия не предпринимаются.