

Утверждаю:  
Исполнительный директор  
АО «Лесосибирский ЛДК№1»

Силуянов А.А.

« 10 » сентября 2020 года

Генеральный директор  
ООО «КСИЛОТЕК - СИБИРЬ»

Побегайло С.Н.

« 10 » сентября 2020 года

**Процедура  
рассмотрения споров и жалоб применительно к области действия  
сертификатов цепочки поставок АО «Лесосибирский ЛДК№1» и ООО  
«Ксилотек-Сибирь»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Процедура устанавливает порядок рассмотрения конфликтных ситуаций, связанных с областью действия сертификата цепочки поставок по системе добровольной лесной сертификации.

**2. Рассмотрение жалоб:**

2.1. Прием и рассмотрение обращений заявителей производится по фактам, относящимся к поставке и реализации сертифицированной и не сертифицированной продукции.

2.2. Жалобы принимаются в письменной форме по адресу:

662543, Россия, Красноярский край, г. Лесосибирск, ул. Белинского, 16 Е.  
тел. +7 (39145) 6-13-02,  
Электронная почта: Ldk1info@segezha-group.com

2.3. Предъявленные жалобы, поданные в установленном настоящей Процедурой порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

2.4. При поступлении жалобы, подтверждение о получении направляется ее заявителю в течении двух недель с момента получения жалобы.

2.5. Полученные жалобы подлежат обязательной регистрации в СЭД (Система Электронного Документооборота) Segezha-group.

**3. Устранение несоответствий:**

3.1. В течении трех месяцев жалоба уточняется, изучается и подготавливается ответ заявителю жалобы.

3.2. Ответ на жалобу заявителя содержит:

- анализ причин возникшего несоответствия
- действия предприятия, направленные на устранение выявленного несоответствия

3.3. Предприятие информирует свой орган по сертификации о возникших жалобах в течении двух недель с момента поступления жалобы и о предпринятых действиях по устранению несоответствий в течении двух недель с момента их устранения.