



Общество с ограниченной ответственностью «ЛестТрейд-Экспорт»
ИНН 7810866577 ОГРН 1127847232237
Юр. Адрес: Российская Федерация, 196070, г. Санкт-Петербург,
Московский проспект, дом 183-185, литер Б, квартира 579
тел. (812) 677-02-17, (812) 677-02-19
E-mail: office@lestradespb.ru www.lestradespb.ru

"01" июля 2017г.

Механизм рассмотрения жалоб

1. В Организации разработан и доступен для общественности на сайте компании механизм рассмотрения жалоб, относительно выполнения требований, применимых к области действия сертификата цепочки поставок, и Системе должной добросовестности Организации (далее по тексту «СДД»).

2. Обращения принимаются в письменной форме по адресу *Санкт-Петербург, Лиговский пр., д.94, корп.2, БЦ «Лиговский проспект»* и/или по электронной почте *office@lestradespb.ru*, регистрируются офис-менеджером в «Журнале регистрации и учёта обращений и жалоб» и в двухдневный срок от даты регистрации передаются ответственному - **начальнику отдела лесообеспечения**.

3. Отказ в приеме, а также временное ограничение на прием и/или рассмотрение обращений не допускается.

4. Механизм включает в себя:

- а) оценку факта, изложенного в жалобе, проведенную в течение 2 недель после поступления жалобы (сбор информации, заключение об обоснованности жалобы);
- б) проведение необходимых корректирующих/профилактических мер в течение 2 месяцев после поступления жалобы в случае, если она была признана обоснованной (полевая проверка);
- с) направление подателю обращения отчета о результатах, исправленных недостатках и заключение о закрытии жалобы.
- д) фиксация результатов в «Журнал регистрации и учета обращений и жалоб».

5. При необходимости Организация переадресовывает жалобу органу по сертификации, вместе с собранной информацией, результатами проведенного анализа, сведениями о корректирующих и профилактических мерах, произведенных в связи с данным конкретным случаем.

Генеральный директор
ООО «ЛестТрейд-Экспорт» Боровиков С.Н.



утверждаю