

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ЗАО «Новоенисейский ЛХК»
М. Херманссон



ПРОЦЕДУРА рассмотрения жалоб и обращений имеющих отношение к SBP

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция устанавливает порядок обращения с жалобами и обращениями, связанными с любыми аспектами SBP сертификации, включая Supply Base Report, Supply Base Evaluation, и прочие элементы системы SBP и устанавливает правила оформления, порядок приема, регистрации, сроки рассмотрения жалоб.
- 1.2. Инструкция обязательна для всех лиц, вовлеченных в функционирование системы SBP.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая процедура разработана на основании соответствующей процедуры в системе ISO предприятия, а также с учетом требований, изложенных в стандартах SBP:

- **SBP Standard 2: Verification of SBP-compliant Feedstock, v.1-0 26Mar2015 (ch.20);**
- **SBP Standard 4: Chain of Custody, v.1-0 26Mar2015 (ch.6.4);**
- **SBP Standard 5: Collection and Communication of Data, v.1-0 26Mar2015, Instruction Document 5A: Collection and Communication of Data, v.1-0 26Mar2015.**

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заявитель – организация или лицо, подающее жалобу.

Жалоба – выражение несогласия по поводу любых действий и обстоятельств, прямо или косвенно относящихся к системе SBP предприятия

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Соответствие – выполнение требования

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Прием и рассмотрение жалоб и обращений является способом защиты интересов потребителей SBP пеллет, а также способом подтверждения соответствия компании принципам и критериям SBP процедур и стандартов.
- 4.2. Приему и рассмотрению подлежат любые жалобы и обращения, связанные с любым из аспектов, относящихся к области действия системы SBP предприятия.
- 4.3. Заявителем может быть любая организация или лицо, право которой по ее мнению нарушено в результате влияния любых действий и обстоятельств, имеющих отношение к любым аспектам функционирования системы SBP предприятия.
- 4.4. Заявитель вправе направить жалобу или обращение в ЗАО «Новоенисейский ЛХК» по результатам выполнения работ связанных с основной деятельностью ЗАО «Новоенисейский ЛХК» с просьбой о пересмотре решения принятого ЗАО «Новоенисейский ЛХК» в отношении данного объекта.
- 4.5. При рассмотрении жалоб од системы подвывается настоящей процедурой, документами деянию соответствия продукции, устанавливающими общими правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также требованиями руководящих документов и процедур SBP.
- 4.6. При рассмотрении жалоб заявителя к ЗАО «Новоенисейский ЛХК» беспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.
- 4.6. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ЗАО «Новоенисейский ЛХК» вовлеченные в работу системы SBP и имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.
- 4.7. Результатом работы рассмотрения жалобы в ЗАО «Новоенисейский ЛХК» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ в случае установления необоснованности жалобы.
- 4.8. Обо всех жалобах и обращениях, признанных обоснованными по результатам рассмотрения и анализа, компания обязана направить уведомление в комитет SBP в течение 30 дней после рассмотрения жалобы или обращения.

5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАБОТ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 5.1. Руководит процессом рассмотрения жалоб и обращений генеральный директор.
- 5.2. Процесс по рассмотрению жалоб от потребителей по качеству SBP продукции организует Заместитель Генерального директора по продажам.
- 5.3. Процесс по рассмотрению жалоб, связанных с производственной деятельностью предприятия и любыми аспектами системы SBP, организует Главный технолог.
- 5.4. Корректирующие и предупреждающие действия по жалобам и обращениям проводят руководители соответствующих подразделений.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

- 6.1. При поступлении проводится регистрация жалобы в журнале.
- 6.2. Получение каждой жалобы подтверждается заявителю (по почте, телефону или электронной почте).
- 6.3. Анализируется содержание жалобы и устанавливается ответственное лицо, которому жалоба передается на рассмотрение.
- 6.4. Принимается объективное решение по жалобе (обоснована / необоснованна).
- 6.5. Своевременно, в течение 14 дней с момента получения жалобы либо обращения информируется заявитель о принятом решении.
- 6.6. В течение 15 дней, с момента регистрации, жалоба должна быть рассмотрена с лицами-участниками причастными к ней и принятое решение отправлено заявителю в письменном виде не позднее 30 дней после даты регистрации жалобы.
- 6.7. По результатам рассмотрения и анализа жалобы определяются необходимые корректирующие мероприятия, направленные на устранение либо решение сути проблем, обозначенных в жалобе. Определяются лица, ответственные за внедрение и проведение корректирующих мероприятий.

- 6.8 Внедряются и проводятся корректирующие действия по предотвращению поступления повторных жалоб и обращений.
- 6.9 Принятое по жалобе решение оформляется в 2-х экземплярах ответственным лицом и утверждается генеральным директором.
- 6.10 После проведения всех корректирующих мероприятий и закрытия сути претензий по жалобе либо обращению предприятие уведомляет об этом заявителя.

7. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

Для осуществления процедуры рассмотрения жалоб и обращений и проведения корректирующих мероприятий имеются ресурсы:

- человеческие – квалифицированный персонал, обязанности которого определены в должностных инструкциях;
- методические – методические указания.

8. РЕГИСТРАЦИЯ ЗАПИСЕЙ (ДАНЫХ) О ЖАЛОБАХ И ОБРАЩЕНИЯХ

- 8.1. Регистрация записей осуществляется в следующих документах:
 - журнал регистрации жалоб;
 - решение по жалобе;
 - жалоба от потребителя, любого лица либо третьей стороны
 - подтверждение получения жалобы заявителю (произвольная форма).
- 8.2. Срок хранения документов - пять лет.

9. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 9.1. Критерием оценки результативности процесса является:
 - снижение количества жалоб и обращений и, по-возможности, их полное исключение.
- 9.2. Оценка результативности в области качества определяется по ISO.

РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ

Рассмотрев жалобу № _____ от « ____ » _____ 201__ г.

По вопросу

Представленную (наименование организации или лица подавших жалобу)

ЗАО «Новоенисейский ЛХК» приняло решение:

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)

**Генеральный директор
ЗАО «Новоенисейский ЛХК»**

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ**

№п/п	Дата	Наименование организации или лица , подавших жалобу	Содержание жалобы	Дата и № решения по жалобе	Дата оповещения заявителя

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Номера листов			Всего листов в доку- менте	Наименование распорядительного документа, номер	Дата	Срок введения изменения
	Заменен- ных	Новых	Аннули- рованных				

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Код СТП № изменения	Должность	ФИО	Дата	Подпись