

Працэдура разгляду скаргаў па кантраляванай драўніне

Усе скаргі, якія паступаюць на прадпрыемства ў пісьмовым выглядзе, па фактах, якія адносяцца да паставак кантраляванай драўніны, павінны быць зарэгістраваны ў часопісе рэгістрацыі скаргаў. Па кожнай скарзе павінны быць выкананы наступныя дзеянні:

1. Пры паступленні скаргі падавец павінен быць праінфармаваны аб атрыманні і працэдуры разгляду скаргі.

2. Праводзіцца папярэдняя ацэнка доказаў, прадстаўленых у скарзе супраць выяўленага ўзроўню рызыкі закупкі драўніны з непрымальных крыніц з мэтай прызнання скаргі істотнай або неістотнай.

3. У выпадку прызнання скаргі неістотнай, на працягу 2 тыдняў пасля паступлення скаргі падаўцу даецца пісьмовы адказ.

4. Калі скарга прызнана істотнай, то яе пераадрасуюць органу па сертыфікацыі і Нацыянальнаму офісу на працягу двух тыдняў пасля яе атрымання. Да паведамлення прыкладаецца інфармацыя пра крокі, якія будуць прыняты прадпрыемствам з мэтай вырашэння скаргі.

5. На працягу двух месяцаў з даты атрымання скаргі, прызнанай істотнай, прымаюць кантрольныя меры з мэтай зніжэння рызык (праверка і аналіз дакументаў або палявая праверка).

6. Аб выніках разгляду скаргі і ўсіх дзеяннях, зробленых з мэтай яе вырашэння, інфармуюць падаўца скаргі, орган па сертыфікацыі і Нацыянальны орган FSC.