**Процедура рассмотрения жалоб по контролируемой древесине**

Все поступающие на предприятие в письменном виде жалобы по фактам, относящимся к поставкам Контролируемой древесины, должны быть зарегистрированы в специальном журнале **«Жалобы по контролируемой древесине».**

По каждой жалобе должны быть выполнены следующие мероприятия:

1) В течение двух недель после поступления жалобы должна быть проведена оценка факта, изложенного в жалобе и признание ее обоснованной или необоснованной.

2) Если после проведенной проверки жалоба признана обоснованной, дается указание о прекращении закупок «Контролируемых лесоматериалов» от данного поставщика до тех пор, пока эти несоответствия не будут устранены.

3) Действия и решения, принятые по жалобе, регистрируются в журнале.

4) Документация, связанная с проведением полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий, хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).