



## Механизм рассмотрения жалоб

1. На Предприятии разработан и доступен для общественности на сайте компании механизм рассмотрения жалоб, относительно выполнения требований, применимых к области действия сертификата цепочки поставок Предприятия.

2. Обращения принимаются в письменной форме по адресу *Ленинградская область, Выборгский район, пгт. Советский, ул. Заводская, 2* и/или по электронной почте [kolosovskaya@vlk.ru](mailto:kolosovskaya@vlk.ru), регистрируются в «Журнале регистрации и учета принятых обращений (жалоб и запросов)».

Ответственным лицом по рассмотрению жалоб является **менеджер по сертификации**.

3. Механизм включает в себя:

a) подтверждение получения жалобы ее заявителю, оценку факта, изложенного в жалобе, проведенную в течение 2 недель после поступления жалобы (сбор информации, заключение об обоснованности жалобы);

b) проведение необходимых корректирующих/профилактических мер в течение 3 месяцев после поступления жалобы в случае, если она была признана обоснованной;

c) направление подателю обращения отчета о результатах, исправленных недостатках и заключение о закрытии жалобы;

d) фиксация результатов в «Журнале регистрации и учета принятых обращений (жалоб и запросов)»;

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