# FSC kontrollitud puidu nõuetekohase hoolsuse süsteemi (DDSi) kirjeldus, sealhulgas ettevõtte esitatud informatsioon vastavalt FSC-STD-40-005 V3-1 osale 6

**1. Üldine informatsioon**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ettevõtte nimi:** | **Greensaw OÜ** |
| **FSC sertifikaadi kood:** | **NC-CoC-001234; NC-CW-001234;** |
| **Ettevõtte DDS’i kontaktisik:** | **…., tootmisjuht** |
| **DDS’i valmistas ette/nõustas:** | *Lisage info ettevõtte töötajate ja kõigi välisekspertide kohta, kes on kaasatud DDS'i arendamisse. Märkige, kas DDS'i arendamisel kasutati või ei kasutatud ettevõtte välise isiku või -organisatsiooni abi.* |
| **Viimati läbi vaadatud/uuendatud (ettevõtte poolt):** | **dd.mm.yyyy** |

1. **Tarnijad**

*Antud tabel peab olema vastavuses alloleva punktiga 4b. Iga erineva tarneahela tüübi kohta peab olema välja toodud segunemise riskihinnang.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Organisatsioonid / osalevad asukohad, tarnepiirkond ja päritoluallikad** | **Hangitud mittesertifitseeritud materjali liik** | **Täpne tarnijate arv** | **Tarnija(te) tüüp(id)** | | **Keskmine tarneahela lülide arv** | **All-tarnijate ligikaudne või täpne arv** |
| *Ettevõtte asukoha nimi. Lisada tuleb kõik seotud asukohad. Tarnepiirkond: geograafiline piirkond, kust materjali hangitakse: riik, maakond, regioon jne. Päritoluallikad vastavalt FSC riskihinnangule, nt. looduslik mets, istandus, riigimets, eramets, kogukonnamets jne.* | *Kirjeldage tarnitava toote tüüp, nt ümarmaterjal, saematerjal, hakkepuit, puitmass jne* | *Tarnijate arv, kes tarnivad materjali otse asukohta* | *Nt.*  *Metsamajandusettevõte,*  *Vahendaja ilma materjali füüsilise omandamiseta,*  *Esmane töötleja,*  *Järeltöötleja,*  *Jaemüüja/hulgimüüja* | | *Keskmine tarneahelas tegutsevate ettevõtete arv, alates metsast kuni ettevõtte tarnijateni* | *Kõigi tarneahelas osalevate all-tarnijate koguarv (kaudsed tarnijad, või otseste tarnijate alltarnijad). Reeglina peaks siinkohal olema välja toodud metsamajandusettevõttele tarnijate arv.* |
| **Greensaw OÜ saeveski**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti sertifitseerimata materjali tarnijad, riigimets ja eramets | **ümarmaterjal** | **10 metsamajandusettevõtet** | | **Metsamajandaja** | **1** |  |
| **Greensaw OÜ saeveski**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti sertifitseerimata materjali tarnijad, riigimets ja eramets | **ümarmaterjal** | **7** | | **Metsamajandaja, vahendajad ilma vaheladustamiseta** | **2-3** | **Ca 10 metsamajandusettevõtet** |
| **Greensaw OÜ saeveski**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti FSC sertifitseeritud materjali tarnijad, riigimets ja eramets (katkenud ahel) | **saematerjal** | **1** | | **Metsamajandaja, palgilaoga saetööstus** | **2** | **1 metsamajandusettevõte** |
|  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |

1. **Tarne piirkonnad**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tarne piirkond ja päritolu tüüp** | **Kontrollitud puidu kategooria** | **Viide kasutatud riskihinnangule,**  **versioon, kuupäev** | **Riskihinnang** |
| *Kirjeldus peaks võimaldama kindlaks määrata iga kontrollitava puidu kategooria puhul kohaldatava riskihindamise kohta homogeense riski ala. See sisaldab geograafilist kirjeldust (sh päritoluriik ja vajaduse korral regioon ja isegi alampiirkonnad, kui DDS on piiratud) ning võib sisaldada ka funktsionaalset skaalat/allikatüüpi, kus riskihindamisel eristatakse riske selliste tunnuste alusel nagu metsatüüp (nt looduslik mets või istandused), omandiline kuuluvus (nt riigi- või eraomandis) jne. See peaks hõlmama kõiki eespool 2. peatükis nimetatud tarnepiirkondi ja allikatüüpe.*  *Katkestustega tarneahela puhul tuleb välja tuua, et tegu on ainult FSC sertifitseeritud tarnepiirkonnaga.* |  | *Kui kasutatakse riiklikku riskihindamist (NRA) või tsentraliseeritud riskihindamist (CNRA), lisage dokumendi pealkiri FSC dokumendiregistrist. Näiteks Eesti CNRA pealkiri on „*FSC-CNRA-EE V1-0 EN\_2017-09-20“ (*vaadake* [*https://fsc.org/en/document-centre/documents/resource/309*](https://fsc.org/en/document-centre/documents/resource/309)*).*  *Kui kasutatakse ettevõtte enda riskihinnangut või laiendatud ettevõtte riskihinnangut, kirjutage see ning viidake lisale, mis sisaldab antud riskihinnangut.* | *Valige rippmenüüst tarnepiirkonna ja kontrollitud puidu kategooriale vastav riski määratlus (madal risk või määratletud risk).*  *Kui risk on erinev ja DDSis ei sisaldu konkreetseid riskipiirkondi, tuleb valida "madal risk". See kehtib juhul kui määratletud riskiga piirkonnad on välistatud ja DDS käsitleb ainult teatud piirkondi, nagu kirjeldatud esimeses tulbas.*  *Katkestustega tarneahela puhul (FSC sertifitseeritud päritolu) on riski määratlus "madal risk".* |
| **Eesti**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti sertifitseerimata materjali tarnijad, riigimets ja eramets | 1 | Eesti CNRA, vaadake <https://connect.fsc.org/document-centre/documents/resource/309>  FSC-CNRA-EE V1-0 EN\_2017-09-20 | Madal risk |
| 2 | Määratletud risk |
| 3 | Määratletud risk |
| 4 | Madal risk |
| 5 | Madal risk |
| **Estonia**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti FSC sertifitseeritud materjali tarnijad, riigimets ja eramets (katkenud ahel) | 1 | Eesti CNRA, vaadake <https://connect.fsc.org/document-centre/documents/resource/309>  FSC-CNRA-EE V1-0 EN\_2017-09-20 | Madal risk |
| 2 | Madal risk |
| 3 | Madal risk |
| 4 | Madal risk |
| 5 | Madal risk |

**4. Riski hindamine ja leevendamine**

**4.a Materjali päritoluga seotud riski leevendamine**

*Koostage iga tarneahela kohta eraldi tabel. Kirjeldage iga indikaatori kontrollmeetmeid, mis on asjakohases riskihinnangus hinnatud kui „Määratud risk“ („Madal risk“ indikaatorite read kustutage).*

*Kui kasutate ainult madala riskitasemega alasid, kustutage tabel ja kirjutage* ***"Ei ole nõutav, kõik tarne piirkonnad on madala riskiga".***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tarne piirkond ja päritoluallikad:** Eesti looduslikud metsad,  Eesti sertifitseerimata materjali tarnijad, riiklik ja era | | |
| **Indikaator** | **Kontrollmeetmed ja nende rakendamise soovitud tulemus** | **Organisatsiooni välikontrollide tulemused, kui need on kasutusel kontrollmeetmena. Dokumentide kontrolli protsessi kirjeldus.** |
| *Rakendatavas riskihinnangus „määratletud riskina“ hinnatud indikaatori number* | *Kirjeldage riski leevendamiseks rakendatud kontrollimeetmeid ja kirjeldage nende soovitud tulemust. Soovitud tulemuse välja toomine on kohustuslik, kui organisatsioon töötab kontrollimeetmed välja ise. Soovitud tulemust ei ole vaja, kui kontrollimeetmed on riskihinnangus kirjeldatud.*  *Kui kontrollimeetmed on toodud FSC riskihinnangus või kui need on 2. ja 3. kategooria kohta avalikult kättesaadavad, ei ole eksperdiarvamus vajalik. Kontrollmeetmete rakendamise tulemused kirjeldatakse järgmises veerus.* | *Kokkuvõte organisatsiooni poolt auditiperioodil läbi viidud tarnijate kontrollide leidudest. Või kirjeldus dokumentide kontrolli läbi viimise protsessist, kui kontrollmeetmed põhinevad dokumentide läbivaatamisel ja ei nõua välikontrolle.*  *Tooge välja auditiperiood või ajavahemik või kontrollitud tarnijate arv. Palun esitage üksikasjalikum teave, et määratleda ja täpsustada hinnatava DDS-i ulatus.*  *Kirjeldage leitud mittevastavuste kõrvaldamiseks tarvitusele võetud meetmeid, välja arvatud juhul, kui need on konfidentsiaalsed.*  *Kui teavet loetakse konfidentsiaalseks ja seda ei avaldata, esitage selle otsuse põhjendus.*  *Kirjeldage, mil viisil veendub organisatsioon kontrollimeetmete tõhususes.*  *Sealhulgas:*  *- teave ajaperioodi kohta (kui sageli organisatsioon kontrolle teeb),*  *- auditite arv,*  *- kontrollide intervalli selgitus,*  *- ja auditite peamised tulemused.*  *Kui organisatsioon tuvastab mittevastavusi, kirjeldage meetmed, mida rakendatakse nende kõrvaldamiseks*  *Valimi koostamise määr kehtib ainult tarnijate arvu suhtes, kontrollimeetmetest ei ole lubatud valimit koostada ja iga valimisse kaasatud tarnija puhul peab auditeerima kõik kontrollmeetmed* |
| Kontrollitud puidu kategooria 2. Traditsioonilisi ja inimõigusi rikkudes üles töötatud puit | | |
| 2.2 | *Määratletud risk naiste diskrimineerimise osas (palgalõhe):*  *1 – Tarnijapoolne tõendusmaterjal selle kohta, et nende ettevõttes (ja ka nende alltöövõtjate ettevõtetes) ei tööta (sama kvalifikatsiooniga) mehi ja naisi samadel positsioonidel. Lisainfona ettevõttes töötavate meeste ja naiste arv, tarnijate nimekiri koos töötavate meeste ja naiste arvuga. Tõendusmaterjalide hulgas peab olema allkirjastatud deklaratsioon.*  *2 – Intervjuud tarnijate ja/või alltöövõtjatega (protokollimine kohustuslik)*  *Kõiki tarnijaid hinnatakse enne esmast tarnet ja edaspidi minimaalselt korra aastas. Hindamisprotsess võib sisaldada deklaratsioonide uuendamist/üle vaatamist, tarnijate külastusi, tarnijate töötajate intervjuusid (tavatöötajad ja juhtkond).*  *Kui riski pole võimalik maandada, siis materjali vastu ei võeta.*  *Kontrollmeetmete eesmärk on välistada materjali firmadelt, kus on palgalähe samal positsioonil (ja sama kvalifikatsiooniga) töötavate meeste ja naiste vahel.* | *Kirjeldage rakendatud kontrollmeetmeid.*  *Auditi perioodil viidi läbi vestlused 7 otsese tarnija ja 3 all-tarnija töötajatega. Viiteid palgaga diskrimineerimisele ei tuvastatud.*  *Kõik 10 tarnijat on allkirjastanud tarnijate deklaratsiooni, mis on salvestatud, samuti on talletatud vestluste protokollid.* |
| Kontrollitud puidu kategooria 3. Puit, mis pärineb metsadest, kus metsamajandustegevus ohustab kõrge kaitseväärtusega objekte. | | |
| 3.3 | *Määratletud riskid seoses Natura 2000 elupaikade (Natura 2000 kaitsealadel asuvad metsaelupaigad, mis on loetletud Elupaikade Direktiivis), vääriselupaikade (VEP) ja potentsiaalsete vääriselupaikadega (pot VEP).*  *Registreeritud VEPid:*  *1- Kõiki tarneid kontrollitakse avalikust metsaregistrist. Kui materjal pärineb VEPist, siis seda vastu ei võeta.*  *Pot VEPid:*  *1- Kõiki tarneid kontrollitakse FSC Eesti poolt saadetud pot VEPide andmebaasist.*  *Kui materjal pärineb pot VEPist, siis seda vastu ei võeta.*  *2 - Kui materjal pärineb pot VEPist, aga sellega on kaasas VEP inventuuri andmed, kus öeldakse, et tegemist ei ole VEPiga (koos põhjendustega), siis võib materjali vastu võtta.*  *Riski maandamise meetmete adekvaatsuse hindamiseks on ettevõte küsinud eksperthinnangu /eksperdi nimi/. Eksperdi hinnangul on maandusmeetmed sobilikud.*  *Natura 2000 elupaigad:*  *1 - Kõiki tarneid kontrollitakse Natura 2000 andmebaasist.*  *Kui materjal pärineb Natura 2000 elupaigast, siis seda vastu ei võeta.*  *2 - Kui materjal pärineb Natura 2000 alalt, aga sellega on kaasas VEP inventuuri andmed, kus öeldakse, et tegemist ei ole Natura elupaigaga (koos põhjendustega), siis võib materjali vastu võtta.*  *Riski maandamise meetmete adekvaatsuse hindamiseks on ettevõte küsinud eksperthinnangu /eksperdi nimi/. Eksperdi hinnangul on maandusmeetmed sobilikud.*  *3 - Kuna eespool loetletud VEP ja Natura 2000 andmebaasid ei ole kirjeldatud EE CNRAs riski leevendamise meetmetena, ei loeta neid piisavaks. Ettevõte viib läbi täiendavaid välikülastusi veendumaks, et väljaspool andmebaasides toodud Natura 2000 elupaiku ja VEPe, ei esine täiendavaid vääris- ega natura elupaiku.*  *Ettevõte viib läbi raie-eelseid valimipõhiseid välikülastusi tarnepiirkondades.*  *Valim leitakse valemi 0,3xSQRT(metsamajandusüksuste arv) abil. Kõik välikülastused protokollitakse.*  *Kontrollmeetmete eesmärk on välistada materjal, mis pärineb VEPidest, pot VEPidest ja Natura 2000 elupaikadest.* | *Kirjeldage päritolu kontrollimieks läbi viidud toiminguid (dokumentide kontrolli)*  *Ettevõte kasutab rakendust DESKIS, mis on andmebaas VEP, pot VEP, Natura 2000, ja looduslike pühapaikade ning ristipuude kohta, ja kus kontrollitakse kõiki raiealasid.*  *Aruande perioodi käigus koostati juhuvalim metsamajandusüksustest, millega valiti 12 katastrit, mida külastati enne raiet. Ei tuvastatud ühtegi VEPi ega Natura 2000 elupaika.*  *Välikülastuste kirjalikud protokollid on saadaval kontoris.* |
| 3.6 | *Määratletud risk seoses ristipuude ja looduslike pühapaikadega:*  *1 - Kõiki tarneid kontrollitakse FSC Eesti poolt saadetud ristipuude ja looduslike pühapaikade andmebaasist.*  *Kui materjal pärineb nendelt aladelt, siis seda vastu ei võeta.*  *2 - Kui materjal pärineb ristipuude piiranguvööndist, siis peab ettevõte enne materjali vastu võtmist veenduma, et piiranguvööndis on majandatud metsa vastavalt FSC Eesti poolt saadetud juhistele.*  *Kui materjal pärineb looduslike pühapaikade puhvertsoonist, kuid seda on majandatud vastavalt eksperdi poolt antud juhistele, võib materjali vastu võtta.*  *Ettevõte on kasutanud riski maandamise meetmete adekvaatsuse hindamiseks Ahto Kaasiku (SA Hiite Maja) poolt koostatud juhendmaterjali. Osade looduslike pühapaikade puhul on ettevõte kasutanud Muinsuskaitseameti looduslike pühapaikade ekspertnõukogu hinnangut.*  *3- Kuna eespool kirjeldatud andmebaas ei ole kirjeldatud EE CNRAs riski leevendamise meetmena, ei loeta seda piisavaks. Ettevõte viib läbi täiendavaid välikülastusi veendumaks, et väljaspool andmebaasides toodud looduslikke pühapaiku, ei esine täiendavaid pühapaiku.*  *Valim leitakse valemi 0,3xSQRT(metsamajandusüksuste arv) abil. Kõik välikülastused protokollitakse.*  *Kontrollmeetmete eesmärk on välistada materjal määratletud riskiga asukohtadest.* | *Kirjeldage päritolu kontrollimieks läbi viidud toiminguid (dokumentide kontrolli)*  *Ettevõte kasutab rakendust DESKIS, mis on andmebaas VEP, pot VEP, Natura 2000, ja looduslike pühapaikade ning ristipuude kohta, ja kus kontrollitakse kõiki raiealasid.*  *Aruande perioodi käigus koostati juhuvalim metsamajandusüksustest, millega valiti 12 kinnistut, mida külastati enne raiet. Ei tuvastatud ühtegi looduslikku pühapaika ega ristipuud.*  *Välikülastuste kirjalikud protokollid on saadaval kontoris.* |

**4.b Riski hindamine ja tarneahelas segunemise riski leevendamine**

*Antud tabel peab olema vastavuses punktiga 2. Iga erineva tarneahela tüübi kohta peab olema välja toodud segunemise riski hinnang.*

*Kui tarneahelas toimub kontrollitud materjali ladustamine või töötlemine mittesertifitseeritud ettevõtte poolt, siis reeglina tuleb risk hinnata kui „määratud risk“. „Risk puudub“ hinnangu võib anda ainult juhul, kui tooted on eelnevalt juba märgistatud (sertifitseeritud toodete jälgimine tarneahelas olevate mittesertifitseeritud lülide juures), või mingil moel püsivalt tähistatud (suletud ja kinnitatud saematerjali pakid).*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Organisatsioonid / osalevad asukohad, tarnepiirkond ja päritoluallikad** | **Tarneahela tüüp** | **Lülide arv** | **Segunemise risk** | **Kontrollmeede** | **Organisatsiooni välikontrollide tulemused, kui need on kasutusel kontrollmeetmena. Dokumentide kontrolli protsessi kirjeldus.** |
| *Antud tabel tuleb täita iga osaleva asukoha kohta (punktis 2. toodud tabeli põhjal)* | *Kirjelda erinevaid tarneahela tüüpe, näiteks:*  *• Puit on ostetud ja viidud metsaomanikult otse ettevõtte laoplatsi.*  *• Puit on ostetud ja viidud metsaomanikult otse ettevõtte laoplatsi, aga on ostetud läbi vahendaja või raiefirma.*  *• Puit on viidud metsast raudteeterminali ja transporditud rongiga ettevõtteni.* | *‘"Lüli" tähendab juriidilisi isikuid, kes omavad omandiõigust alates raiest kuni materjali ettevõtte omandisse minemiseni. Kui on ainult 1 lüli, siis see tähendab, et puitu ostetakse otse omanikult.* | *Kasutada ainult hinnanguid* ***„Risk esineb“*** *või* ***„Risk puudub“****.*  *Kui risk on tuvastatud, kirjeldage antud tarneahelas segunemise riskihinnangut.*  *Kui risk puudub, kirjeldage, miks seda ei esine, koos põhjendustega.*  ***„Madal segunemise risk“ hinnangut ei või kasutada.*** | *Kui risk on tuvastatud, kirjeldage, milliseid meetmeid võetakse kasutusele riski leevendamiseks. Kirjeldage mis viisil hindab ettevõtte kontrollmeetmete tõhusust. Lisage teave tsükli kohta (kontrollimise sagedus), auditite arv, valimi võtmise intensiivsuse põhjendus ja auditi põhitulemused. Kui tuvastatakse mittevastavusi, kirjeldage samme nende kõrvaldamiseks.*  *Kui risk puudub, ei pea antud tabelit täima.*  *Antud info tuleb välja tuua ka juhul, kui auditi perioodil ei ole kontrollitud materjali hangitud.* | *Antud sektsioon tuleb täita organisatsiooni poolt ja ei tohi sisaldada PbN audiitorite leide. Tehke kokkuvõte tähelepanekutest, kui viidi läbi välikontroll või dokumentide kontroll.*  *Kui kontrolli käigus ilmnes mittevastavusi, kirjeldage nende kõrvaldamiseks rakendatud meetmeid, va. juhul kui need on konfidentsiaalsed.*  *Kui teavet loetakse konfidentsiaalseks ja seda ei avaldata, esitage selle otsuse põhjendus.*  *Kui risk puudub, ei pea antud tabelit täima.*  *Kui koostatud on riskide leevendamise meetmed, kuid need ei sisalda välikontrolle, esitage siin selle põhjendus.* |
| **Greensaw OÜ saeveski**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti sertifitseerimata materjali tarnijad, riigimets ja eramets | Materjal on ostetud metsaomanikult ja toodud otse ettevõtte laoplatsi. | 1 | *Risk puudub*  *Põhjendus: materjal liigub otse raiekohast ettevõtet laoplatsi (ilma vaheladustamiseta) ja on varustatud veoselehega, kus on kirjas materjali päritolu.* | N/A | N/A |
| **Greensaw OÜ saeveski**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti sertifitseerimata materjali tarnijad, riigimets ja eramets | Materjal on ostetud vahendajalt, aga tarnitud metsast otse ettevõtte laoplatsi | 2-3 | *Risk puudub*  *Põhjendus: materjal liigub otse raiekohast ettevõtet laoplatsi (ilma vaheladustamiseta) ja on varustatud veoselehega, kus on kirjas materjali päritolu.* | N/A | N/A |
| **Greensaw OÜ saeveski**  Eesti looduslikud metsad,  Eesti FSC sertifitseeritud materjali tarnijad, riigimets ja eramets (katkenud ahel) | Puit on sertifitseeritud metsamajandusettevõtte poolt tarnitud saeveskisse. Materjal on ostetud sertifitseerimata saeveskist ja tarnitud saeveskist ettevõtte laoplatsi. | 2 | Risk esineb | Ettevõte viib läbi tarnijaauditi, et leevendada segunemise riski ja veenduda, et materjal pärineb sertifitseeritud metsamajandusettevõttelt ja päritoludokumendid on korrektsed.  Enne uue tarnijaga koostöö alustamist peab tarnija esitama deklaratsiooni, milles on välja toodud kõik toormaterjali päritolupiirkonnad.  Tarnija kohustub teavitama muudatustest toormaterjali päritolupiirkonnas ja esitama koopia lepingust metsamajandamisettevõttega. | Tarnijaauditi tulemused: probleeme ei tuvastatud. Kõik päritoludokumendid olid saadaval ja sisaldasid FSC väidet ja sertifikaadi koodi, materjal oli füüsiliselt eraldatud, töötajad olid koolitatud ja nõuetest teadlikud. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**5. Kontrollmeetmete välja töötamisel konsulteeritud tehnilised eksperdid**

*Tooge välja kõik eksperdid, kellega kontrollmeetmete välja töötamise käigus konsulteeriti. Kui ekspertide kaasamine ei ole nõutud või neid ei kasutatud, kustutage tabel ja märkige „Pole nõutud“.*

*Tooge välja ainult ettevõtte-välised eksperdid, ärge loetlege ettevõtte enda töötajaid.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nimi** | **Litsents/registreerimisnumber** | **Kvalifikatsioon** | **Teenuse ulatus** | **Infoallikas** |
|  |  |  | *Märkige kohaldatavad tarnepiirkond(-nad) ja näitajad (indikaatorid), mille jaoks on kontrollimeetmete väljatöötamisel kasutatud eksperte* | *Avalikult kättesaadavate asjatundjate arvamus(te) puhul esitage viide konkreetsele(tele) algallikale(tele).* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**6. Huvigruppide konsultatsiooni protsessid**

P/R, huvigruppide konsultatsiooni pole ette nähtud.

**7. Kaebuste protseduur**

Kõik huvigrupid, kellel on soovitusi olukorra parandamiseks, kommentaare või kaebusi seoses ettevõtte kontrollitud puidu nõuetekohase hoolsuse süsteemiga, võivad pöörduda [ETTEVÕTTE KONTAKTISIKU NIMI JA KONTAKTANDMED] poole e-posti või telefoni teel. Ettevõte kontrollib huvigrupilt saadud teavet esimesel võimalusel ja annab tagasisidet kahe nädala jooksul.

*Tooge välja ettevõtte kaebuste käsitlemise protseduur täies mahus. Protseduur tuleks kopeerida ettevõtte dokumentidest/protseduuridest ja see peab vastama standardi punkti 7 nõuetele (st. vähemalt kõik punktis 7 toodud nõuded peavad olema siin toodud).*

***Kaebuste käsitlemise protseduuri näidis***

1. *Kvaliteedijuht registreerib saadud kaebuse Kaebuste Registris ja teavitab huvigruppi kaebuse kätte saamisest;*
2. *Veendub kaebuses sisaldava info paikapidavuses, teavitab huvigruppe kaebuse menetlemisese protseduuridest ja annab esialgse vastuse 2 nädala jooksul;*
3. *Kui kaebus puudutab konkreetset NRAs või CNRAs toodud riski, edastab kaebuse NRA puhul selles toodud vastutavale organisatsioonile, CNRA puhul FSC juhiste järgi vastutavale organisatsioonile*

*NB!: Kui kaebus edastatakse vastutavale organisatsioonile, ei kehti punktid d)-k);*

1. *Viib läbi esmase analüüsi, et selgitada välja, kas kaebuses esitatud tõendusmaterjalid on või ei ole kaalukad, hinnates esitatud tõendeid mittesobivatest allikatest pärinevate materjalide kasutamise riski kontekstis. Kui kaebuses esitatud info leiab kinnitust, viib kvaliteedijuht 2 kuu jooksul läbi välikülastusega kaebusega seotud asukohas. Kui välikülastuse tulemusena ilmneb mittevastavus FSC kontrollitud puidu nõuetele, antakse tarnijale tähtaeg puuduste kõrvaldamiseks. Kui tarnija ei ole tähtaja jooksul tuvastatud mittevastavust kõrvaldanud, lõpetatakse tarnijaga leping;*
2. *Kaebuse esitajaga räägitakse läbi, et olulised kaebused enne tegevustega jätkamist lahendada;*
3. *Olulised kaebused edastatakse sertifitseerijale ja vastavale tarnepiirkonna FSC organisatsioonile 2 nädala jooksul kaebuse saamisest. Lisaks tuleb edastada informatsioon tehtud sammudest kaebuse lahendamiseks, kui ka kasutusele võetud abinõudest.*
4. *Rakendama ettevaatusabinõud materjali hankimise jätkamisel, kuni kaebus on menetluses;*

*NB! Sealhulgas kirjeldama kuidas menetluses oleva kaebuse puhul ettevaatusabinõusid rakendatakse.*

*NB! Kaebust loetakse menetluses olevaks, kui see on hinnatud oluliseks (vastavalt punktile d) ja efektiivseid parandusmeetmeid ei ole veel rakendatud (vastavalt punktidele h-k)*

1. *Kui kaebus on hinnatud oluliseks, peab ettevõte rakendama kontrollimeetmeid (kas välikontrollina või dokumendipõhiselt), kahe (2) kuu jooksul;*
2. *Kui kaebus on hinnatud oluliseks, tuleb paika panna parendusmeetmed, mida tarnija peab rakendama ja nende rakendamise kontroll. Kui parendusmeetmed pole tuvastatavad või ei ole kasutusele võetud, tuleb tarnitud materjal ja/või tarnija ettevõtte poolt välistada;*
3. *Hindama, kas tarnija on parandusmeetmeid rakendanud ja kas need on olnud tõhusad;*
4. *Välistama kaebusega seotud materjali ja tarnijad, kui parandustegevusi ei rakendata;*
5. *Kaebuse menetluse tulemusest ja kasutusele võetud meetmetest tuleb teavitada kaebuse esitajat, sertifitseerimisasutust ja asjakohast FSC organisatsiooni ning säilitada tekkinud kirjavahetuse;*
6. *Säilitama kõikide esitatud kaebuste dokumendid ja kasutusele võetud meetmed.*