

12.07.2020

Версия 1

# **Процедура управления жалобами, связанными с устойчивым производством**

## Содержание

1. Область применения .....	3
2. Основные определения .....	3
3. Общие положения .....	3
4. Цели и задачи.....	4
5. Порядок подачи и получения жалоб .....	4
6. Порядок рассмотрения жалоб и принятия решений по результатам их анализа.....	4
Приложение 1 .....	6
Приложение 2 .....	7
Приложение 3 .....	8

## 1. Область применения

1.1. Настоящая процедура устанавливает порядок подачи, получения, рассмотрения и контроля устранения жалоб, связанных с устойчивым производством.

1.2. Участниками настоящей процедуры являются:

АО «Управляющая компания ЭФКО»:

- Служба заместителя директора по поставкам тропических масел;
- Отдел по администрированию производства и распределению продукции;
- Служба директора масложирового дивизиона;
- Отдел нормативного регулирования и сертификации специализированных жиров и маргаринов (далее по тексту – ОНР и С)
- Управление снабжения

1.3. Участниками данной процедуры также являются плантации, перерабатывающие заводы (мельницы), мелкие землевладельцы, производители, поставщики и потребители.

## 2. Основные определения

**Жалоба** – это проблема, связанная с любым из несоответствий официальным заявлениям ГК «ЭФКО» в отношении получаемого сырья, которая выявлена отдельным лицом (группой лиц) или сотрудником ГК «ЭФКО».

**Лицо подавшее жалобу** – любое физическое или юридическое лицо, обнаружившее несоответствие официальным заявлениям ГК «ЭФКО» в отношении получаемого сырья и обратившееся в компанию в установленном порядке.

**Объект жалобы** – любая организация, участвующая в цепи поставки сырья, в отношении которой выявлено несоответствие официальным заявлениям ГК «ЭФКО» в отношении получаемого сырья.

**Референтная группа** – группа специалистов (с квалификацией в разных областях), которая разрабатывает, внедряет и поддерживает в рабочем состоянии систему в рамках устойчивости цепочки поставок.

## 3. Общие положения

3.1. ГК «ЭФКО» в своих заявлениях по устойчивому производству обязуется обеспечить прозрачный, открытый и справедливый процесс подачи и своевременного рассмотрения жалоб для всех заинтересованных сторон.

3.2. ГК «ЭФКО» берет на себя ответственность за жалобы, возникающие в любой из ее цепочек поставок и информирует все заинтересованные стороны посредством публикации на сайте.

3.3. Как потребитель пальмового масла и как участник Круглого стола по устойчивому производству пальмового масла (RSPO) ГК «ЭФКО» признает, что Круглый стол по устойчивому производству пальмового масла (RSPO) имеет установленную процедуру рассмотрения жалоб и руководствуется процессом RSPO в отношении жалоб, которые также подаются в рамках собственной системы рассмотрения жалоб RSPO. Тем не менее, ГК «ЭФКО» принимает решения независимо от процедуры RSPO, особенно в тех случаях, когда политика или процесс рассмотрения жалоб ГК «ЭФКО» может потребовать более конкретного и прозрачного подхода к проблемам заинтересованных сторон.

3.4. ГК «ЭФКО» будет продолжать консультироваться с заинтересованными сторонами, а также регулярно проверять свой процесс рассмотрения жалоб, чтобы обеспечить его эффективность. В данной процедуре описан процесс рассмотрения жалоб, связанных с несоответствиями цепочки поставок ГК «ЭФКО» заявлениям по устойчивому производству.

#### 4. Цели и задачи

4.1. Целью настоящей процедуры является определение порядка подачи, получения, рассмотрения и контроля устранения жалоб, связанных с устойчивым производством, трансформация существующей цепочки поставок и увеличение ее прозрачности.

4.2. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- разработка механизма подачи, получения, рассмотрения и контроля устранения жалоб;
- определение ресурсов для получения, обработки информации и формирования обратной связи по полученным жалобам.

#### 5. Порядок подачи и получения жалоб

5.1. Жалоба может быть подана любым доступным способом: E-mail, skype, почтовый адрес, сайт (<https://efko-ingredients.ru/priroda/>). На сайте ГК «ЭФКО» также размещена электронная форма подачи жалобы.

5.2. Любая жалоба должна содержать следующую информацию:

- имя\*, фамилия
- название организации (если есть)
- должность
- страна\*
- адрес
- E-mail\*
- телефон, skype, факс
- описание жалобы в деталях\*
- доказательства, подтверждающие жалобу \*(документы, фото-, видео-, аудио файлы)

\* поля обязательные для заполнения

После завершения ввода жалобы она направляется в ОНР и С на рассмотрение.

#### 6. Порядок рассмотрения жалоб и принятия решений по результатам их анализа

6.1. После получения жалобы по любому из указанных каналов связи ответственный сотрудник в течение 1 рабочего дня регистрирует жалобу в Журнале жалоб ГК «ЭФКО» (Приложение 1), который отображается на сайте компании. Журнал обновляется ежемесячно ответственным сотрудником ОНР и С.

6.2. Срок рассмотрения жалобы и принятие мер по ее устранению не должен превышать 28 дней со дня подачи жалобы.

6.3. В случае получения жалобы, связанной с вырубкой леса, срок сокращается до 14 дней.

6.4. Референтная группа проводит анализ доказательств поданной жалобы и принимает решение об обоснованности/необоснованности поданной жалобы.

6.5. Если жалоба не обоснована, сотрудник ОНР и С делает отметку «Завершена» в Журнале жалоб и информирует о результатах анализа инициатора жалобы.

6.6. В случае признания жалобы обоснованной сотрудник ОНР и С формулирует запрос, в соответствии с полученной жалобой, и в течение 2 рабочих дней производится информирование и работа с объектом жалобы.

6.7. Все поступившие жалобы отслеживаются на уровне группы. В случае если жалоба обоснована, референтная группа принимает решение о приостановке работы со всей группой компаний поставщика до момента разрешения жалобы. В журнале жалоб должны быть четко указаны приостановленные группы.

6.8. В течение 10-20 рабочих дней, в зависимости от вида жалобы, объект жалобы разрабатывает календарный план-график устранения выявленных несоответствий.

6.9. При работе с жалобами используется принцип «Приостановить и привлечь».

6.10. ГК «ЭФКО» готова оказывать объекту жалобы всяческую поддержку при разработке и реализации календарного плана-графика, а также решении возникающих проблем.

6.11. В случае, если поставщик откажется от мероприятий по исправлению или не будет найдено адекватного решения ситуации, ГК «ЭФКО» прекратит коммерческие отношения с данным поставщиком.

6.12. После получения от поставщика доказательств устранения жалобы в течение 2 рабочих дней референтная группа производит их анализ и принимает решение о приостановлении или повторном вводе поставщика в цепочку поставок. Форма протокола представлена в Приложении 2.

6.13. Блок-схема процесса рассмотрения жалоб представлена в Приложении 3.

**Приложение 1**

**Журнал жалоб ГК «ЭФКО»**

№ п/п	Наименование холдинга/ группы, владелец земельного участка (для мелких фермеров)	Плантация, перерабатывающий завод (мельница), в отношении которых подана жалоба	Дата подачи жалобы	Лицо, подавшее жалобу	Описание жалобы	Статус	Результат рассмотрения жалобы

**Протокол приостановления/повторного ввода поставщика в цепочку поставок ГК «ЭФКО»**

Поставщик в отношении которого подана жалоба	Содержание претензии	Корректирующие действия, предпринятые поставщиком	Оценка корректирующих действий уд./не уд.
--	----------------------	---	---

Заключение:

Референтная группа:

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

Блок-схема процесса рассмотрения жалоб

