**Soil Association Belgelendirme Ltd. Ormancılık Bölümü İtiraz (Temyiz), Şikayet veya Yorum Formu**

**> Lütfen, bu formu doldurmadan önce İtiraz ve Şikayet Çözüm Prosedürünü (IP-GEN-004) okuyunuz. Bu forma web sitemizde ulaşılabilir –** [**İtiraz ve Şikayet Çözümleme**](https://www.soilassociation.org/certification/forestry/contact-the-forestry-team/appeal-complaints-resolution-procedure/)

**> Bu formu doldururken herhangi bir yardıma gereksinim duyarsanız, lütfen şu adresteki Birleşik Krallık ofisine başvurunuz: +44 (0) 117 914 2435**

**> The Soil Association gizlilik ilkesine buradan ulaşılabilir:** [**Gizlilik İlkesi**](https://www.soilassociation.org/privacy-policy/)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **İtiraz, şikayet veya yorum başvurusu**

NOT: İtiraz veya şikayet için doldurulması zorunlu alanların altı çizilmiştir. | **Soil Association (SA) Belgelendirme Değerlendirmesi (Sadece Resmi Kullanım için)** |
| **Başvuru Çeşidi?** (Tanımlar için lütfen İtiraz ve Şikayet Çözümleme prosedürüne [IP-GEN-004](https://www.soilassociation.org/certification/forestry/contact-the-forestry-team/appeal-complaints-resolution-procedure/) bakınız)**:** | **☐** İtiraz **☐** Şikayet**☐** Yorum  |  |
| **İtirazda/şikayette bulunan(lar)ın ad(lar)ı:** | Metin girmek için tıklayınız | **☐** Onaylandı |
| **Kuruluş/İlişki:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **İletişim Bilgisi** **Adres:****Lütfen posya kodunu ve Ülkeyi belirtiniz (uygunsa)** | Metin girmek için tıklayınız | **☐** Onaylandı |
| **Sabit Telefon:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Mobil Telefon:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Email:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Skype Hesabı:** **(uygunsa)** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Tercih edilen iletişim şekli:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Gizlilik.** **Bu şikayetle ilgili olarak isminizin saklı kalmasını isterseniz lütfen kutuyu işaretleyiniz ve ek yorumlarınızı giriniz:** | **☐**Metin girmek için tıklayınız | Click here to enter text. |
| **İtiraz/Şikayet/ Yorumun ilişkili olduğu konu:**  | **☐** Soil Association Belgelendirme Ltd. Başvuru sahibi veya müşterisi **Adı**: Metin girmek için tıklayınız**Belge (Sertifika) kodu** (eğer biliniyorsa): Metin girmek için tıklayınız**☐** Soil Association Belgelendirme Ltd. aktiviteleri  | **☐** Onaylandı |
| **İlgili denetim hizmetleri:** | **☐** FSC® Orman Yönetimi Belgelendirme**☐** FSC Kontrollü Odun Orman Yönetimi Belgelendirme**☐** FSC Koruma Zinciri Belgelendirme**☐** FSC Proje Belgelendirme**☐** FSC Kontrollü Odun Koruma Zinciri Belgelendirme**☐** PEFC Orman Yönetimi Belgelendirme**☐** PEFC Koruma Zinciri Belgelendirme**☐** PEFC Proje Belgelendirme**☐** Soil Association Belgelendirme Ltd. Yasallık Doğrulaması**☐** Soil Association Belgelendirme Sınırlı Durum Tespit Sistemi Doğrulaması**☐** Diğer, açıklayınız: Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Soil Association Belgelendirme Ltd. İletişim Personeli (eğer biliniyorsa)** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Sorunun net bir şekilde tanımlanması (Mümkünse lütfen uyulmadığını düşündüğünüz standartlar ile şikayet/itiraz/yorumun yapılmasına sebep gerekçeyi belirtiniz:** | Metin girmek için tıklayınız | **☐** OnaylandıClick here to enter text. |
| **Şikayet yada ilgili konunu gerçekleşme tarihi** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Şikayetin her bir unsurunu veya yönünü destekleyen kanıt:**  | Metin girmek için tıklayınız | **☐** OnaylandıClick here to enter text. |
| **Lütfen eklediğiniz belgeleri veya diğer kanıtları listeleyiniz:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Soil Association müşterisine yönelik bir şikayet durumunda, müşteriyle doğrudan iletişime geçtiniz mi?Cevabınız evet ise, lütfen mümkünse tarihleriyle birlikte ilgili iletişimi ve verilen cevapları özetleyiniz:** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Hangi amaç yada sonuçların endişelerinizi gidereceğini yada ilgili sorunu çözeceğini düşünüyorsunuz?** | Metin girmek için tıklayınız |  |
| **Sorunu tartışmak için sizinle (şahsen veya uzaktan) görüşmeyi teklif edebiliriz. Bu durumda bir toplantıya katılabilir misiniz? Eğer cevabınız evet ise, lütfen önümüzdeki iki ay içinde müsait olmayacağınız tarihleri belirtiniz:**  | Metin girmek için tıklayınız |  |
|  **Formunuzun**  **gönderilmesi** |  Doldurduğunuz formu lütfen lütfen aşağıda belirtilen  yollardan birisiyle gönderinizEposta: forestry@soilassociation.org YADAKayıtlı/Taahütlü posta; Adres: Forestry Team, Soil Association Certification, Spear House, 51 Victoria Street, Bristol, BS1 6AD, United Kingdom. |  |

**Sonraki bölüm SA Belegelendirme Ormancılık ekibi/yetkilisi tarafından tamamlanacaktır:**

|  |
| --- |
| 1. **Başvurunun değerlendirilmesi**
 |
| **Onaylanan başvuru çeşidi:** (Tanımlar için lütfen İtiraz ve Şikayet Çözümleme prosedürüne IP-GEN-004 bakınız) | **☐** Doğrulanan itiraz, 3.2’ye gidiniz**☐** Doğrulanan şikayet, 3.2’ye gidiniz**☐** Kabul edilen yorum /Doğrulanmayan itiraz/Doğrulanmayan şikayet, 3.1’e gidinizKarar Tarihi: Tarih girmek için tıklayınız**☐** Olay kaydı tamamlandı |

|  |
| --- |
| 1. **Alınacak önlem**

**3.1** Yorum /Doğrulanmayan İtiraz/ Doğrulanmayan Şikayet |
| **İtiraz veya şikayetin doğrulanmama sebebi:**  | **☐** a) başvuru Soil Association Belgelendirme veya müşterilerimizden biriyle ilgili kanıtları içermemektedir**☐** b) başvuruda şikayetçinin adı ve iletişim bilgisi bulunmamaktadır, **☐** c) başvuruda ilgili konuya/konulara dair net bir açıklama bulunmamaktadır, ve **☐** d) başvuru, şikayetin her bir unsurunu veya yönünü destekleyen kanıt içermemektedir,**☐** e) diğer Metin girmek için tıklayınız  |
| **Alınacak önlem:** | **☐** SA Belgelendirme tarafından başka bir işlem yapılmayacaktır.**☐** Gerekirse b) isimsiz ve sertifika sahibi / başvuru sahibi ile ilgili olarak, başvuru paydaş yorumu olarak değerlendirilecek ve bir sonraki denetimde ele alınmak üzere paydaş yorumları kayıtlarına (FM veya CW) kaydedilecektir. Diğer: Metin girmek için tıklayınız |
| **3.2** İtiraz/Şikayet |
| **İtiraz/şikayetle ilgilinen Soil Association yetkili personeli:** | Adı: Metin girmek için tıklayınızİletişim detayları:e-posta: Metin girmek için tıklayınıztelefon: Metin girmek için tıklayınızadres: Metin girmek için tıklayınız |
| **Yazışma dili:** | Metin girmek için tıklayınız(Şikayetçiyle üzerinde anlaşılan alternative bir dil haricinde, belgelendirme kamu özeti raporunda kullanılan dil).  |
| **Şikayete dair bilgilendirilen tasarı/program sahibi (tarih):**Eğer itirazsa gerekli değil | FSC: Metin girmek için tıklayınızPEFC: Metin girmek için tıklayınızDiğer: Metin girmek için tıklayınız |
| **SA ‘Woody’ Veritabanında Oluşturulan Kayıt (tarih)** | Tarih girmek için tıklayınız |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kanıtın değerlendirilmesinde teklif edilen yöntem:** | **☐** Şikayet veya itirazın büro değerlendirilmesi, belge, fotoğraf, mektup ve diğer kanıtların incelenmesi**☐** Saha teyidi. Eğer yapılan şikayet veya itiraz, bir müşterinin saha teyidi gerektiren eylem veya faaliyetleriyle ilgili ise, bir saha ziyareti yapmanın en iyi yol olduğunu düşünebiliriz.Diğer detaylar: Metin girmek için tıklayınız |
| **İtiraz/şikayet kararına yönelik teklif edilen yöntem:** | **☐** Değerlendirmede yer almayan ve çıkar çatışması bulunmayan bir Soil Association Belgelendirme yetkilisi, yapılan şikayet veya itirazın çözümüneyönelik bir karara varacaktır, **☐** Soil Association Belgelendirme yetkilisinin talebi üzerine, OrmancılıkBölümü Müdürü ilgili kararı gözden geçirecek ve nihai onayı verecektir,**☐** Soil Association Belgelendirme yetkilisinin veya Ormancılık BölümüMüdürünün talebiyle Soil Association Belgelendirme Ltd BelgelendirmeKomitesi kararı değerlendirmeye alacaktır. Belgelendirme Komitesi’nde, karar verme sürecine dâhil olan veya çıkar çatışması bulunan üyelere yerverilmeyecektir. |
| **İlgili konuyu karar vericiye arz etme fırsatı:**Ek detaylar veriniz, ör. teklif edilen tarihler | **☐** Belgelendirilmiş kanıtın sunulması**☐** İlgili müşterinin katılacağı veya katılmayacağı yüz yüze bir toplantı**☐** Bir SA veya temsilcisinin ofisinde, ilgili yetkililerin katılacağı bir toplantı yada Skype aracılığıyla bir toplantı**☐** SA Belgelendirme kuruluşunun Belgelendirme Komitesi’yle bir toplantı**☐** Gerekli değil.Metin girmek için tıklayınız |
| **Sürecin değerlendirilmesi:** Değerlendirme/karar-verme süreci için önerilen yöntemlerde eğer bir değişiklik yapıldıysa gerekçesiyle birlikte belirtiniz. | Metin girmek için tıklayınız |
| **Sonuç :**İtiraz/şikayet başvurusunu izleyen ilk üç ayı içinde. | Metin girmek için tıklayınız |
| **İtiraz/şikayet kararını veren (İsim):** | Metin girmek için tıklayınız**☐** Soil Association Belgelendirme çalışanı**☐** Ormancılık Müdürü**☐** Soil Association Belgelendirme Ltd. Belgelendirme Komitesi |
| **Kapatma tarihi:** | Tarih girmek için tıklayınız**☐** Olay kaydı tamamlandı**☐** Woody ‘Kaydı’ kapatıldı |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tasarı/Program sahibine şikayetin kapatıldığının bildirilmesi:**eğer itiraz ise gerekli değil | FSC Metin girmek için tıklayınızPEFC Metin girmek için tıklayınızDiğer Metin girmek için tıklayınız |
| **SA Belgelendirme tarafından kararlaştırılan Düzeltme veya Önleyici Eylem/İşlemi:**Kararlaştırlan eylemle ilgili detay veriniz, ör. Denetmen eğitimi/Kalite Yönetimi Sistemi (QMS) belgesinde değişiklik. Eğer dahili idari işlem gerekmiyorsa, gerekli değil | Metin girmek için tıklayınız**☐** Düzeltme Eylemi/Önleyici Eylem kaydı güncellendi |