

İtiraz ve Şikâyet Çözüm Süreci

1 Politika

Belgelendirme (sertifika) sürecine kamunun güven duymasını sağlamaya yönelik olarak ilgili tüm taraflar, itiraz ve şikâyetlerin zamanında ve adil bir şekilde değerlendirildiği ilgili prosedürlere ulaşabilecektir. Bu bağlamda, Ormancılık Bölümü Soil Association Belgelendirme (Sertifikalandırma) İtiraz ve Şikâyet Çözüm Prosedürü'nü kullanmaktadır.

Bu politikanın amaçları:

- Soil Association Belgelendirme standartları ve prosedürleri dâhilinde kalan ilgili meseleleri çözmek.
- Gelecekteki şikâyetlerin önüne geçmek amacıyla ilgili standartlar ve prosedürlerde yapılabilecek iyileştirmeleri belirlemek.

2 Kapsam

Bu prosedür, itiraz ve şikâyetler için hazırlanmış olup ormancılık yönetimi (OY) belgelendirmesi çerçevesinde oluşturulan ve IP-GEN-006 İstişare Politikası ve Kuralları'nda (IP-GEN-006, www.soilassociation.org/certification/forestry/ adresinde kamuya açıktır) tanımlanan paydaş istişaresi sürecinden farklıdır.

NOT: Soil Association Belgelendirme Kuruluşu, orman yönetimi veya kontrollü ahşap belgelendirmesi ile ilgili tüm paydaşları endişeleri nedeniyle bir itiraz veya temyiz başvurusu yapmadan önce sertifika sahibinin ve Soil Association Belgelendirme Kuruluşunun paydaş istişare sürecine tam olarak katılım sağlamaya teşvik eder. Yorumunuzun, paydaş danışma/istişare geri bildirimini olarak değerlendirilmesini talep etmeniz halinde lütfen ForestryConsultation@soilassociation.org adresine bu konuda bir e-posta göndermenizi rica ederiz. Ayrıca, merkezimize 4. Sayfadaki 'Bize Ulaşın' bölümünde verilen telefon numarası ve adres vasıtasıyla da ulaşabilirsiniz. Bölgesel iletişim bilgileri web sitemizde bulunmaktadır.

3 Tanımlar

Yorum: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından bir belgelendirme kuruluşuna sunulan memnuniyetsizliğin ifadesi.

NOT: Şikâyet veya itiraz olarak sunulmayan yorumlar duruma göre değerlendirilir ve tam prosedüre tabi değildir

Anlaşmazlık: Aşağıdakilerden herhangi biri için kapsayıcı / şemsiye terim:

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından Belgelendirme kuruluşu ve/veya bu kuruluşun müşterilerinin faaliyetleriyle ilgili olarak, bir belgelendirme kuruluşuna sunulan memnuniyetsizlik ifadesi. Forest Stewardship Council® (FSC®)'e göre bir şikâyet aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- şikâyet sahibinin adı ve iletişim bilgileri,
- konunun net bir açıklaması,
- şikâyetin her bir unsurunu veya yönünü destekleyen kanıtlar.

NOT: Şikâyetin gerçekçi olmayan kanıtlara dayandırıldığına dair ikna edici kanıtlar varsa, SOİL Association şikâyeti reddedebilir. Şikâyetin gerçekçi olmadığı kararı SOİL Association Sertifikasyon Komitesi tarafından onaylanacaktır. Sertifika sahiplerinin geçerli standartlara uygunluğu ile ilgili her türlü bilgi, bir sonraki programlı denetimde değerlendirilecektir.

İtiraz: Müşterinin, müşteriyle ilgili verilen bir kararın yeniden gözden geçirilmesi için belgelendirme kuruluşuna yaptığı bir talep.

4 Soil Association Belgelendirme Kuruluşu İtiraz ve Şikâyet Çözüm Prosedürü Hakkında Bilgi

Bu prosedüre aşağıdaki yollarla ulaşılabilir:

- Başvuru sürecinin bir parçası olarak, Belgelendirme için başvuruda bulunan tüm başvuru sahiplerine prosedür hakkında bilgi verilir,
- Sertifika sürecinde eğer sizinle istişare yapıldıysa, bu sırada size itiraz ve şikâyet karar prosedürü hakkında bilgi verilecektir,
- Bu prosedür belgesine, www.soilassociation.org/certification/forestry/ adresi vasıtasıyla ulaşılabilir,
- Buna ek olarak, prosedür talep edilmesi halinde talepte bulunan herkese (müşteriler dahil) gönderilebilir.

Not: Soil Association Belgelendirme Kuruluşu, itiraz/şikâyette bulunma konusunda herhangi bir ayrımcı işlem yapmamaktadır.

5 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınmasına İlişkin Usulün Özeti

Soil Association Belgelendirme Kuruluşu, şikâyet veya itirazlarla ilgili olarak aşağıdaki adımları atacaktır:

- İtiraz/şikâyet/kayı başvurusunun alındığının teyit edilmesi,
- Başvurunun itiraz veya şikâyet olarak doğrulanmasına yönelik, başvuru ile ilgili ilk incelemenin yapılması,
- İlgili şikâyet veya itirazın gereği olarak, şikâyet veya temyiz başvurusunu takip eden iki (2) hafta içinde Soil Association Belgelendirme Kuruluşunun önerdiği işlem seyrini (aşağıda 6.2'ye göre) gösteren ön bir yanıt verilir. Bu yanıtta, itiraz veya şikâyet süreciyle ilgili görevlendirilen Soil Association görevlisinin iletişim bilgilerine de yer verilecektir,
- İlgili kararın alınabilmesi için mümkün olan tüm gerekli bilgileri toplanacak ve doğrulanacaktır,
- Tüm şikâyetlerin ve bununla ilgili yapılan tüm işlemlerin kayıtları tutulacaktır,
- İlgili tarafa, belirlenen Soil Association Belgelendirme Kuruluşu birimine şikâyet ya da itirazını sunma fırsatı verilir (aşağıda 6.3'te belirtildiği gibi).
- Taraflar, şikâyet/itirazın değerlendirilme süreciyle ilgili gelişmelerden haberdar edilir,
- Suçlamalar araştırılır ve şikâyet veya itiraz başvurusunu takip eden üç (3) ay içinde şikâyet veya itiraz ile ilgili alınacak karara yönelik olarak önerilen tüm işlemler belirtilir,
- Şikâyetin kapatılması durumunda şikâyetçiye bilgi verilir. Bunun anlamı, Soil Association Belgelendirme Kuruluşu gerekli tüm bilgileri toplayıp doğrulamış, kaygıları araştırmış ve ilgili şikâyet hakkında bir karara varmıştır,
- Şikâyet ya da itiraz sahibine, kamuya açık Belgelendirme özet raporunun yayınlandığı dilde yada ilgili tarafla üzerinde anlaşılan dilde yanıt verilir,
- Şikâyetçinin talebi halinde, şikâyetçinin kimliği müşteriden gizli tutulur,
- Gerekirse, program sahibine şikâyetin yapıldığını bildirilir.

Soil Association Belgelendirme, şikâyet ve itirazları ve gereği yapılması gereken işlemleri kaydeder ve izler.

- Ayrıca [Ek 1 Temyiz ve Şikâyet Süreciyle ilgili akış şemasına \(sayfa 5\)](#) bakınız.

6 Prosedür

6.1 İlk inceleme

CA-GEN-019a SA Sertifikasyon şikayet itiraz ve yorum formunda bir bilgi alındıktan sonra, Bölüm 3 (Tanımlar) 'de belirtilen tanımlara uygun olarak bir şikayet veya itirazın olduğuna karar vermek için ilk inceleme yapılır:

- Soil Association Belgelendirme, ilgili şikayetin veya temyizinin, sorumlusu olduğu Sertifikasyon faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit ettikten sonra konuyu ele alacaktır,
- Soil Association Belgelendirme, konunun çözümüne yönelik olarak konunun daha fazla tartışılmasını teklif edecektir.
Not: Mümkünse, sorunun öncelikle ve doğrudan sertifikalı kuruluşa götürülmesini önerilebilir,
- Şikayetinizin Soil Association Belgelendirme tarafından bir şikâyet veya itiraz olarak ele alınmasını talebinde bulduğunuz ancak bu konuda gerekli bilgileri sunmadıysanız, konunun bu prosedür kapsamında değerlendirilebilmesi için, itiraz veya şikayetinizi net olarak tanımlamanız, başvurunuza ait her unsur veya boyutu destekleyici nesnel kanıtları ve iletişim bilgilerinizi sunmanız gerekecektir,
- Şikayet olarak kanıtlanmayan isimsiz veya kanıtsız şikayet ve memnuniyetsizlik ifadelerini paydaş yorumları olarak ele alacağız ve bunları bir sonraki denetim sırasında ele alacağız. Orman yönetimi veya kontrollü ağaç sertifikasyonu ile ilgili tüm paydaş yorumları anonimleştirilecek ve Soil Association Certification yanıtı ile birlikte sertifika raporuna dahil edilecektir. Tüm FC FM ve Kontrollü Ahşap genel özet sertifikasyon raporları FCC veritabanında mevcuttur:
<http://info.fsc.org/certificate.php>
- NOT: • 'Kanıtlanmayan' ifadesinin 'resmi bir prosedürün açıkça haksız, uygunsuz veya uygunsuz kullanımı' olarak tanımlanabileceğini unutmayın. Sertifika komitesi, şikayetin can "kanıtlanmayan" olup olmadığı konusunda dengeli bir sonuca varmak için ilgili tüm koşulları dikkate alacaktır.
- SA tarafından yapılacak eylemi veya başka bir işlem yapılmayacağını ve nedeni 2 hafta içinde gönderilecektir.

6.2 Şikayet veya itirazın değerlendirilmesi

Soil Association Belgelendirme tarafından önerilecek eylem şekli, şikayetin veya temyizinin niteliğine bağlı olacaktır. Bu eylem şekli, bir karara varılabilmesi için gerekli tüm bilgilerin (mümkün olduğunca) toplanıp doğrulanması çerçevesinde aşağıdaki seçeneklerden bir veya birkaçını içerebilir:

- Şikâyet veya itirazın büro değerlendirmesi, belge, fotoğraf, mektup ve diğer kanıtların ofiste incelemesi.
- Saha teyidi. İlgili şikâyet veya itiraz, saha teyidi gerektiren müşteri faaliyetleriyle ilgili ise, iyi bir değerlendirmenin yapılması için ilgili sahanın ziyaret edilmesi düşünülebilir,

Not: Müşterinin veya bilgi kaynağının yazılı izin olmadıkça, müşteriye ait kamuya açık

olmayan ve istemci dışındaki kaynaklardan (örneğin şikayetçiden) elde edilen bilgiler

gizli tutulur

Değerlendirmeden sonra, şikayet veya temyiz başvurusunu takip etmek için SA Sertifikasının önerilen eylem şeklinin bir taslağını içeren bir ilk yanıt, şikayet veya temyiz başvurusunun alınmasından sonraki iki (2) hafta içinde sağlanacaktır.

İtiraz/şikayetin soruşturulmasına ilişkin masrafların geri kazanılmasına durum bazında karar verilecektir.

6.3 Şikâyetin çözümlenmesi veya temyiz kararı

Şikâyet veya itirazda bulunmak isterseniz, size bu şikâyet veya itirazınızı karar verici kişiye/kişilere yani çıkar çatışması olmayan ve tarafsız karar verebilecek kişi/kişilere sunma fırsatı verilecektir.

Şikâyetin veya temyiz niteliğine bağlı olarak şikâyet veya itirazın değerlendirmesi, söz konusu şikâyet veya temyiz ile ilgili değerlendirmeye bir ilişkisi olmayan kişi(ler) tarafından yapılacak veya gözden geçirilecek ve onaylanacaktır. Şikâyet veya itirazın çözümüne yönelik aşağıdaki yöntemlerden bir veya birkaçı kullanılacaktır:

- İlgili değerlendirmede yer almayan ve çıkar çatışması bulunmayan bir Soil Association Belgelendirme görevlisi, yapılan şikâyet veya itirazın yönelik karar alabilir,
- Soil Association Belgelendirme çalışanının talebi üzerine Ormancılık Bölümü Müdürü şikâyete/temyize konu kararı gözden geçirebilir ve nihai onayı verebilir,
- Soil Association Belgelendirme çalışanının veya Ormancılık Bölümü Müdürünün talebiyle şikâyete/temyize konu karar, Soil Association Belgelendirme Kuruluşu Belgelendirme Komitesi tarafından değerlendirilebilir. Belgelendirme Komitesi, şikâyete/temyize konu karara dâhil olan veya çıkar çatışması olan üyeleri kapsamayacaktır

6.4 Şikâyetin kapatılması kararı

Soil Association Belgelendirme Kuruluşu şikâyet kapatıldığında, şikâyetçi tarafa Soil Association Belgelendirme'nin gerekli tüm bilgileri topladığını ve doğruladığını, iddiaları araştırdığını, şikâyet ile ilgili bir karar aldığını ve şikâyetçiye ilgili yanıtı verdiğini bildirir.

6.5 İleri Çözümleme

Temyizler ile ilgili daha fazla bilgi talep edilmesi halinde, daha fazla bilgiyi Soil Association Belgelendirme Sınırlı İtiraz prosedüründen (C277fm) edinebilirsiniz.

Soil Association Belgelendirme'nin kararından memnun değilseniz;

Forest Stewardship Council (FSC) belgelendirme sorunları ile ilgili şikâyetinizi şu adrese götürebilirsiniz:

ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Tel: + 49 (228) 227 2370

Faks: + 49 (228) 227 237 30

E-posta: asi-info@accreditation-services.com

Soil Association Belgelendirme'nin FSC Lisans Kodu FSC® A000525'dir.

Nihai adım olarak şikâyet FSC'ye yönlendirilebilir.

Programme of Endorsement of Forest Certification (PEFC™) sertifikası için şikâyetinizi PEFC Ulusal Ofisine veya PEFC Uluslararası Bürosuna götürebilirsiniz:

PEFC International, 10, Route de l'Aéroport, Case Postale 636, 1215 Geneva – Switzerland

Tel: +41 (22) 799 4540

Faks: +41 (22) 799 4550
E-posta: info@pefc.org

Soil Association Sertifikasyonunun PEFC Lisans kodu PEFC / 16-44-917'dir.

7 Bize Ulaşın

Daha fazla bilgi için lütfen bizimle iletişime geçiniz:

Soil Association Certification - Forestry Team
Spear House, 51 Victoria Street, Bristol, BS1 6AD

Email: forestry@soilassociation.org

Phone: +44 (0)117 914 2435

Website: www.soilassociation.org/forestry

Ek 1 - Temyiz ve şikâyet prosedürü akış şeması

