**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 | **☐** Onaylandı  Click 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 | **☐** Onaylandı  Click 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 gönderiniz  Eposta: forestry@soilassociation.org YADA  Kayıtlı/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 gidiniz  Karar 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 tıklayınız  İletişim detayları:  e-posta: Metin girmek için tıklayınız  telefon: Metin girmek için tıklayınız  adres: 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 tıklayınız  PEFC: Metin girmek için tıklayınız  Diğer: 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 çözümüne  yönelik bir karara varacaktır,  **☐** Soil Association Belgelendirme yetkilisinin talebi üzerine, Ormancılık  Bölümü Müdürü ilgili kararı gözden geçirecek ve nihai onayı verecektir,  **☐** Soil Association Belgelendirme yetkilisinin veya Ormancılık Bölümü  Müdürünün talebiyle Soil Association Belgelendirme Ltd Belgelendirme  Komitesi kararı değerlendirmeye alacaktır. Belgelendirme Komitesi’nde,  karar verme sürecine dâhil olan veya çıkar çatışması bulunan üyelere yer  verilmeyecektir. |
| **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 tıklayınız  PEFC Metin girmek için tıklayınız  Diğer 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 |