

Appeal and Complaint Resolution Procedure

<Prosedur Penyelesaian Keluhan dan Banding>

1 Policy <Kebijakan>

To ensure the public accountability of the certification process, all interested parties shall have access to procedures which consider appeals and complaints in a timely and fair way. This is the Soil Association Certification's Appeal and Complaint Resolution Procedure for the Forestry Department.

<Untuk memastikan akuntabilitas publik dalam proses sertifikasi, semua pihak yang berkepentingan mempunyai akses ke prosedur yang mempertimbangkan keluhan dan banding dengan tepat waktu dan adil. Ini adalah Prosedur Penyelesaian Keluhan dan Banding milik Soil Association untuk Departemen Forestry.>

Through this policy, we aim to:

- Resolve issues that are within the work of Soil Association Certification Scheme standards and procedures.
- Identify improvements to standards and procedures so that future complaints are avoided.

<Lewat kebijakan ini, kami bermaksud untuk:

- Menyelesaikan masalah sesuai dengan standar dan prosedur Skema Soil Association Certification.
- Mengidentifikasi perbaikan terhadap standar dan prosedur sehingga keluhan mendatang dapat dihindari>

2 Scope <Lingkup>

This procedure relates to appeals and complaints. It is separate from the stakeholder consultation process for forest management (FM) certification which is described in IP-GEN-006 Consultation Policy and Guidelines (IP-GEN-006 is publicly available at:

www.soilassociation.org/certification/forestry/).

< Prosedur ini terkait dengan keluhan dan banding. Hal ini terpisah dari proses konsultasi para pihak pada kegiatan sertifikasi pengelolaan hutan (FM) yang dijelaskan dalam IP-GEN-006 Kebijakan dan Petunjuk Konsultasi (IP-GEN-006 adalah dokumen public yang tersedia pada : www.soilassociation.org/certification/forestry/).>

NOTE: Soil Association Certification encourages all stakeholders with concerns in relation to forest management or controlled wood certification to engage fully with the stakeholder consultation process of the certificate holder and stakeholder consultation of the Soil Association prior to lodging an appeal or complaint. If you would like your comment to be considered as stakeholder consultation feedback please e-mail: ForestryConsultation@soilassociation.org. Alternatively please find the phone number and address of our head office on the section 'Contacting us' on page 4. Regional contact details are found on our website.

<CATATAN: Soil Association Certification mendorong semua pihak yang mempunyai kepentingan terkait dengan sertifikasi pengelolaan hutan atau *controlled wood* untuk terlibat

penuh dalam proses konsultasi para pihak terhadap pemegang sertifikat dan konsultasi para pihak yang dilakukan Soil Association sebelum mengajukan sebuah keluhan atau banding. Jika anda mempunyai komentar yang ingin dipertimbangkan sebagai tanggapan konsultasi para pihak silahkan email: ForestryConsultation@soilassociation.org.

Alternatif lainnya silahkan lihat nomor telepon dan alamat kantor utama kami pada bagian "Hubungi kami" pada halaman 4.>

3 Definitions <Pengertian>

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organisation presented to a certification body relating to the activities of that certification body and/ or the activities of their clients. In the context of Forest Stewardship Council® (FSC®), a complaint must include:

- the name and contact information of the complainant
- a clear description of the issue, and
- evidence to support each element or aspect of the complaint.

<**Keluhan:** Ekspresi ketidakpuasan, oleh orang atau organisasi yang ditujukan kepada lembaga penilai terkait aktifitas lembaga penilai dan/ atau aktifitas klien. Dalam konteks Forest Stewardship Council® (FSC®), keluhan harus memasukan:

- informasi nama dan kontak dari pihak yang mengajukan keluhan.
- deskripsi permasalahan secara jelas, dan
- bukti yang mendukung setiap elemen atau aspek dari keluhan.>

Appeal: A request by the client to the certification body for reconsideration of a decision it has made relating to that client.

<**Banding:** Permintaan dari klien kepada lembaga sertifikasi untuk mempertimbangkan ulang terhadap keputusan yang dibuat terkait klien tersebut.>

4 Information about Soil Association Certification's Appeal and Complaint Resolution Procedure

<Informasi tentang Prosedur Penyelesaian Keluhan dan Banding milik Soil Association>

This procedure is made available in the following ways:

- All applicants for certification are told about the procedure as part of the application process.
- If you are consulted during the certification process, you'll be told about the appeal and complaint resolution procedure at this time.
- This procedure document is publicly available at:
www.soilassociation.org/certification/forestry/
- In addition, the procedure can be sent to anyone (including clients) on request.

NB. Soil Association Certification will not take any discriminatory action in relation to the submission of an appeal/complaint.

<Prosedur ini tersedia dengan cara sebagai berikut:

- Pemohon sertifikasi menginformasikan mengenai prosedur ini sebagai bagian dari proses permohonan.

- Jika anda dihubungi dalam proses sertifikasi, anda akan diinformasikan mengenai prosedur penyelesaian keluhan dan banding pada saat itu.
- Dokumen prosedur ini tersedia bagi umum pada:
www.soilassociation.org/certification/forestry/
- Sebagai tambahan, prosedur ini dapat dikirimkan kepada siapapun (termasuk klien) sesuai permintaan.

CATATAN: Soil Association Certification tidak akan mengambil tindakan diskriminasi terkait dengan keluhan/ banding yang diajukan.>

5 Summary of the Procedure for Handling Complaints and Appeals **<Rangkuman Prosedur untuk Penanganan Keluhan dan Banding>**

Soil Association Certification will take the following steps in relation to a complaint or appeal:
< Soil Association Certification akan mengambil langkah-langkah sebagai berikut terkait adanya keluhan atau banding:>

- Acknowledge receipt of an appeal/complaint/submission of concern.
<Pemberitahuan telah diterimanya banding/keluhan/permasalahan yang disampaikan>
- Conduct an initial review of the submission to determine if it can be substantiated as an appeal or complaint.
<Melaksanakan tinjauan awal untuk menentukan apakah hal yang disampaikan secara substantif dapat dianggap sebagai banding atau keluhan.>
- Provide an initial response, including an outline of the Soil Association Certification's proposed course of action to follow up on the complaint or appeal (as per 6.2 below) within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal. Contact details for the Soil Association Certification person nominated to be engaged in the appeal or complaint process will be included in the initial response.
<Memberikan tanggapan awal, termasuk gambaran umum mengenai rencana tindak lanjut terhadap keluhan atau banding yang diajukan oleh Soil Association Certification (seperti 6.2 dibawah) dalam waktu dua (2) minggu sejak diterimanya keluhan atau banding. Rincian kontak Soil Association Certification yang ditunjuk untuk terlibat dalam proses keluhan atau banding akan diinformasikan pada tanggapan awal.>
- Gather and verify all necessary information (as far as possible) in order to reach a decision.
<Mengumpulkan dan memeriksa semua informasi yang berguna (selengkap mungkin) untuk dapat mengambil keputusan.>
- Keep a record of all complaints and any actions taken.
<Menyimpan catatan semua keluhan dan semua tindakan yang diambil.>
- Allow the concerned party to have the opportunity to present the complaint or appeal to the nominated Soil Association Certification entity (as specified in 6.3 below).
<Memberikan pihak terkait kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau banding kepada perwakilan yang ditunjuk oleh Soil Association Certification (seperti yang dijelaskan 6.3 dibawah).>
- Keep parties informed of progress in evaluating the complaint/ appeal.
<Memastikan para pihak menerima informasi perkembangan evaluasi keluhan/ banding.>
- Investigate the allegations and specify all the proposed actions in conclusion to the complaint or appeal within three (3) months of receiving the complaint or appeal.

<Menyelediki dugaan dan menetapkan kesimpulan berdasarkan tindakan yang diambil terhadap keluhan atau banding dalam waktu tiga (3) bulan sejak diterimanya keluhan atau banding.>

- Notify the complainant when the complaint is considered to be closed, meaning that Soil Association Certification has gathered and verified all necessary information, investigated the concerns and taken a decision on the complaint.
<Memberitahukan pihak yang mengajukan keluhan ketika keluhan dipertimbangkan untuk ditutup, yang berarti Soil Association Certification telah mengumpulkan dan melakukan verifikasi semua informasi terkait, menyelidiki permasalahan dan mengambil keputusan terhadap keluhan.>
- Respond to complaints and appeals in the same language that is used in the public summary certification report, or agree with the complainant on the language used.
<Menjawab keluhan dan banding dalam bahasa yang sama yang digunakan pada laporan ringkasan public sertifikasi, atau dengan bahasa yang disetujui oleh pihak yang mengajukan keluhan.>
- Retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant.
<Menjaga kerahasiaan pihak yang mengajukan keluhan kepada klien, sesuai dengan persetujuan dari pihak yang mengajukan keluhan.>
- Where necessary, inform the scheme owner that the complaint has been lodged.
<Jika diperlukan, menginformasikan kepada pemilik skema bahwa keluhan telah ditanggapi.>

Soil Association Certification will record and track complaints and appeals, as well as what actions need to be undertaken to resolve them.

<Soil Association Certification akan mencatat dan melacak keluhan dan banding, serta tindakan-tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya.>

Also see [Annex 1 Flow diagram for the Appeal and Complaint Process \(page 5\)](#).

<Lihat juga [Lampiran 1 Diagram alur Proses Keluhan dan Banding \(Halaman 5\)](#).>

6 Procedure <Prosedur>

6.1 Initial Review <Tinjauan Awal>

On receipt of a concern, comment or query an initial review shall be conducted to determine if a complaint or appeal has been raised in accordance with the definitions in Section 3 (Definitions):

<Setelah menerima permasalahan, komentar atau pertanyaan pada tinjauan awal harus dilaksanakan untuk menentukan apakah suatu keluhan atau banding yang diajukan sesuai dengan pengertian yang dijelaskan pada Bagian 3 (Pengertian):>

- Soil Association Certification will confirm whether the complaint or appeal relates to certification activities for which it is responsible and, if so, shall address it.
< Soil Association Certification akan memastikan apakah keluhan atau banding berkaitan dengan aktifitas sertifikasi yang menjadi tanggungjawab dan, jika demikian, harus diselesaikan.>
- Soil Association Certification will offer to continue further discussion in an attempt to resolve the issue. NB: If appropriate, we may recommend that you raise the issue directly with the certified organisation first.

< Soil Association Certification akan menawarkan untuk diskusi lebih lanjut dalam usaha untuk menyelesaikan permasalahan. CATATAN: Jika diperlukan, kami akan merekomendasikan anda untuk mengajukan permasalahan langsung kepada organisasi yang disertififikasi pada kesempatan pertama.>

- If you want your concern to be treated as an appeal or complaint, but have not submitted the required information, Soil Association Certification will need you to include a clear description of the appeal or complaint, objective evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal and your contact details before the matter can be considered in accordance with this procedure.
<Jika anda menginginkan permasalahan yang ada dianggap sebagai keluhan atau banding, namun belum memberikan informasi yang diperlukan, Soil Association Certification akan meminta anda untuk memberikan penjelasan lengkap terkait keluhan atau banding, bukti sasaran untuk mendukung setiap elemen atau aspek dari keluhan atau banding dan rincian kontak anda sebelum permasalahan dapat ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur ini.>
- We will treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction which are not substantiated as complaints as stakeholder comments and we will address them during the next audit. All stakeholder comments will be anonymised and included in the certification report along with the Soil Association response. All FSC FM public summary certification reports are available on the FSC database:
<http://info.fsc.org/certificate.php>.>
<Kami akan memperlakukan keluhan atau ekspresi ketidakpuasan yang tidak diketahui namanya yang tidak termasuk sebagai keluhan sebagai komentar para pihak dan akan menanggapinya dalam kegiatan audit selanjutnya. Semua komentar para pihak akan dirahasiakan dan dimasukkan ke dalam laporan sertifikasi bersama dengan tanggapan Soil Association. Semua ringkasan publik sertifikasi FSC FM tersedia pada database FSC:
<http://info.fsc.org/certificate.php>.>

6.2 Evaluation of the complaint or appeal <Evaluasi keluhan atau banding>

The course of action proposed by Soil Association Certification will depend on the nature of the complaint or appeal and may include one or more of the following options in order to gather and verify all necessary information (as far as possible) to reach a decision:

<Tindakan yang diambil oleh Soil Association Certification akan tergantung dari sifat keluhan atau banding dan mungkin akan dimasukkan satu atau lebih pilihan untuk mengumpulkan dan memeriksa semua informasi yang diperlukan (selengkap mungkin) untuk mendapatkan keputusan :>

- Desk based assessment of complaint or appeal, reviewing documents, photographs, letters and other evidence.
<Penilaian awal terhadap keluhan atau banding, pemeriksaan dokumen, foto, surat dan bukti lainnya.>
- Verification on site. If a complaint or appeal relates to the actions or activities of a client which require verification on site, we may think it best to make a site visit.
<Pemeriksaan lapang. Jika keluhan atau banding terkait dengan tindakan atau kegiatan klien yang memerlukan pemeriksaan di lapang, kami berpendapat akan baik untuk melakukan kunjungan lapang.>

NB. Information about the client that is not publicly available and is obtained from sources other than the client (e.g. from a complainant) shall be treated as confidential, unless the source of information and the client give written consent to disclose it.

< CATATAN. Informasi terkait klien tidak tersedia untuk umum dan dapat ditemukan dari sumber lainnya dalam hal klien (contoh dari keluhan) akan diperlakukan secara rahasia,

kecuali sumber informasi dan klien memberikan persetujuan tertulis untuk memberitahukan hal tersebut.>

6.3 Decision resolving the complaint or appeal <Keputusan menyelesaikan keluhan atau banding>

If you want to make a complaint or appeal, you will be given the chance to present it to the decision-maker i.e. person (s) who have no conflict of interest and are able to make an unbiased decision.

<Jika anda ingin membuat keluhan atau banding, anda akan diberikan kesempatan untuk menyampaikannya kepada pembuat keputusan contohnya orang yang tidak mempunyai konflik kepentingan dan dapat untuk membuat keputusan yang tidak bias.>

Depending on the nature of the complaint or appeal, the decision resolving the complaint or appeal will be made by, or reviewed and approved by, person(s) not involved in the evaluation related to the complaint or appeal. One or more of the following methods will be used for making a decision on the complaint or appeal:

<Menyesuaikan dengan sifat keluhan atau banding, keputusan penyelesaian keluhan atau banding akan dibuat oleh, atau ditinjau dan disahkan oleh, orang yang tidak terlibat dalam evaluasi terkait keluhan atau banding. Satu atau lebih metode akan digunakan untuk membuat keputusan keluhan atau banding:>

- A Soil Association Certification employee not involved in the evaluation and has no conflict of interest may make the decision resolving the complaint or appeal.
< Pekerja Soil Association Certification tidak terlibat dalam evaluasi dan tidak mempunyai konflik kepentingan untuk membuat keputusan penyelesaian keluhan atau banding.>
- A review of the decision and final approval may be conducted by the Head of Forestry at the request of the Soil Association Certification employee.
<Tinjauan keputusan dan persetujuan akhir akan dilakukan oleh *Head of Forestry* sesuai permintaan dari Pekerja Soil Association Certification.>
- The decision may be considered by the Soil Association Certification Limited's Certification Committee at the request of the Soil Association Employee or the Head of Forestry. The Certification Committee shall not include members who have been involved in the decision or otherwise have a conflict of interest.
<Keputusan mungkin akan dipertimbangkan oleh Komite Sertifikasi Soil Association Certification sesuai permintaan dari Pekerja Soil Association Certification atau *Head of Forestry*. Komite Sertifikasi tidak akan mengikutsertakan anggota yang telah terlibat dalam pengambilan keputusan atau mempunyai konflik kepentingan.>

6.4 Decision to close the complaint <Keputusan untuk menutup keluhan>

Soil Association Certification will notify you when the complaint is considered closed, meaning that Soil Association Certification has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to you, as the complainant.

< Soil Association Certification akan memberitahukan anda ketika keluhan dipertimbangkan untuk ditutup, yang berarti bahwa Soil Association Certification telah mengumpulkan dan melakukan verifikasi terhadap semua dokumen terkait, menyelidiki dugaan, mengambil keputusan terhadap keluhan dan menanggapi anda, sebagai pihak yang mengajukan keluhan.>

6.5 Further Resolution <Penyelesaian Lebih Lanjut>

In the case of appeals, further information is available on request in the Soil Association Certification Limited Appeals procedure (C277fm).

<Dalam hal banding, informasi lebih lanjut tersedia sesuai permintaan pada prosedur banding Soil Association Certification Limited (C277fm).>

If you are not satisfied with the Soil Association Certification's decision;

<Jika anda tidak puas dengan keputusan Soil Association Certification;

For Forest Stewardship Council (FSC) certification issues, you can take your complaint to:

<Untuk permasalahan sertifikasi Forest Stewardship Council (FSC), anda dapat mengajukan keluhan kepada:>

ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Phone: + 49 (228) 227 2370

Fax: + 49 (228) 227 237 30

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

Soil Association Certification's FSC License Code is FSC® A000525.

<ASI - Accreditation Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

Telepon: + 49 (228) 227 2370

Fax: + 49 (228) 227 237 30

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

Kode lisensi FSC Soil Association Certification adalah FSC® A000525.>

As the ultimate step the complaint may be referred to FSC.

<Sebagai langkah terakhir keluhan mengacu pada FSC.>

For Programme of Endorsement of Forest Certification (PEFC™) certification issues, you can take your complaint to the PEFC National Office or PEFC International:

<Untuk permasalahan sertifikasi Programme of Endorsement of Forest Certification (PEFC™), anda dapat mengajukan keluhan kepada Kantor Nasional PEFC atau PEFC Internasional:>

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

Phone: +41 (22) 799 4540

Fax: +41 (22) 799 4550

E-mail: info@pefc.org

Soil Association Certification's PEFC Licence code is PEFC/ 16-44-917

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

Telepon: +41 (22) 799 4540

Fax: +41 (22) 799 4550

E-mail: info@pefc.org

Kode lisensi PEFC Soil Association Certification's adalah PEFC/ 16-44-917>

7 Contacting Us <Hubungi Kami>

Should you require any further information, please contact us at:

<Jika anda memerlukan informasi lebih lanjut, mohon hubungi kami di:>

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

Annex 1 - Flow diagram for the appeal and complaint process
<Lampiran 1 – Diagram alur proses keluhan dan banding>



