



Appeal and Complaint Resolution Procedure < Prosedur Banding dan Penyelesaian Keluhan >

1 Policy <Kebijakan>

To ensure the public accountability of the certification process, all interested parties shall have access to procedures which consider appeals, complaints and comments 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 dari proses sertifikasi, semua pihak yang berkepentingan harus memiliki akses ke prosedur yang mempertimbangkan banding, keluhan dan komentar secara tepat waktu dan adil. Ini adalah Prosedur Banding dan Penyelesaian Keluhan dari Sertifikasi Soil Association untuk Departemen Kehutanan.>

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.

< Melalui kebijakan ini, kami bertujuan untuk:

- Menyelesaikan masalah yang termasuk dalam standar dan prosedur skema Sertifikasi Soil Association.
- Mengidentifikasi perbaikan standar dan prosedur sehingga keluhan di masa depan dapat dihindari.>

2 Scope <Lingkup>

This procedure relates to appeals, complaints and comments. Submissions should be made using the form CA-GEN-019a SA Certification Appeal Complaint or Comment Form.

< Prosedur ini berhubungan dengan banding, keluhan dan komentar. Pengajuan harus dilakukan menggunakan formulir Pengaduan Banding Sertifikasi CA-GEN-019a SA atau Formulir Komentar.>

This process 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/)

< Proses ini terpisah dari proses konsultasi publik pada para pihak untuk sertifikasi pengelolaan hutan (FM) yang dijelaskan dalam IP-GEN-006 Consultation Policy and Guidelines (IP-GEN-006 dapat diakses di:

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 7 (Contacting us). Regional contact details are found on our website.

<CATATAN: Sertifikasi Soil Association meminta semua para pihak yang terkait dengan pengelolaan hutan atau sertifikasi controlled wood untuk terlibat sepenuhnya dengan proses konsultasi para pihak pemegang sertifikat dan konsultasi publik dari Soil Association sebelum mengajukan banding atau keluhan. Jika Anda ingin komentar Anda dipertimbangkan sebagai umpan balik konsultasi para pihak, silakan kirim email ke ForestryConsultation@soilassociation.org, atau, lihat nomor telepon dan alamat kantor pusat kami di bagian 7 (Kontak Kami). Rincian kontak regional dapat ditemukan di situs web kami.>

3 Definitions <Definisi>

Comment: expression of dissatisfaction by any person or organisation presented to a certification body. NOTE: Comments which are not presented as a complaint or appeal are considered case by case and are not subject to the full procedure.

<**Komentor:** Penyampaian ketidakpuasan oleh setiap orang atau organisasi yang disampaikan kepada Lembaga Sertifikasi. CATATAN: Komentor yang tidak disajikan sebagai keluhan atau banding dianggap kasus per kasus dan tidak tunduk pada prosedur lengkap.>

Dispute: Umbrella term for any of the following:

< Sengketa: Istilah umum untuk salah satunya sebagai berikut:>

Complaint: An expression of dissatisfaction **presented as a complaint** by any person or organisation 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: Penyampaian ketidakpuasan yang disampaikan sebagai keluhan oleh setiap orang atau organisasi kepada lembaga sertifikasi terkait dengan kegiatan lembaga sertifikasi tersebut dan/atau kegiatan klien mereka. Dalam konteks Forest Stewardship Council® (FSC®), keluhan harus mencakup:

- nama dan informasi kontak pelapor
- deskripsi masalah yang jelas, dan
- bukti untuk mendukung setiap elemen atau aspek pengaduan>

NOTE: Soil Association may reject a complaint if there is compelling evidence that the complaint is vexatious. The decision to consider a complaint as vexatious shall be approved by the Soil Association Certification Committee. Any information relevant to a certificate holders' conformance with the applicable standards will be evaluated at the next scheduled audit.

<CATATAN: Soil Association akan menolak keluhan apabila jika ada bukti kuat bahwa keluhan itu menjengkelkan. Keputusan untuk menganggap pengaduan sebagai hal yang menjengkelkan harus disetujui oleh Komite Sertifikasi Soil Association. Setiap informasi yang relevan dengan kesesuaian pemegang sertifikat dengan standar yang berlaku akan dievaluasi pada audit terjadwal berikutnya.>

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

<**Banding:** Permintaan klien yang diajukan sebagai banding ke lembaga sertifikasi untuk mempertimbangkan kembali keputusan yang telah dibuat terkait dengan klien tersebut.>

4 Information about Soil Association Certification's Appeal and Complaint Resolution Procedure < Informasi mengenai Prosedur Banding dan Penyelesaian Keluhan Sertifikasi Sertifikasi 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 and related form is publicly available at:
<https://www.soilassociation.org/certification/forestry/contact-the-forestry-team/appeal-complaints-resolution-procedure/>

- In addition, the procedure can be sent to anyone (including clients) on request.

<Prosedur ini tersedia dengan cara berikut:

- Semua pemohon sertifikasi diberitahu tentang prosedur sebagai bagian dari proses aplikasi.
- Jika mendapatkan konsultasi selama proses sertifikasi, Anda akan diberitahu tentang prosedur banding dan penyelesaian keluhan saat ini.
- Dokumen prosedur ini dan formulir terkait tersedia untuk umum di:
<https://www.soilassociation.org/certification/forestry/contact-the-forestry-team/appeal-complaints-resolution-procedure>
- Selain itu, prosedur dapat dikirim ke siapa saja (termasuk klien) berdasarkan permintaan.>

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

<NB. Soil Association tidak akan melakukan tindakan diskriminatif sehubungan dengan pengajuan banding/keluhan.>

5 Summary of the Procedure for Handling Complaints and Appeals <Ringkasan dari Prosedur Banding dan Penanganan Keluhan>

Soil Association Certification will take the following steps in relation to a complaint or appeal:

- Acknowledge receipt.
- Conduct an initial review of the submission and determine if substantiated as an appeal or complaint
- 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.
- Gather and verify all necessary information (as far as possible) in order to reach a decision
- Keep a record of all complaints and any actions taken.
- 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).
- Keep parties informed of progress in evaluating the complaint/ appeal.
- 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.
- 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.
- 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.
- Retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant.
- Where necessary, inform the scheme owner that the complaint has been lodged.

<Sertifikasi Soil Association akan mengambil langkah yang berhubungan dengan banding dan keluhan:

- Mengakui tanda terima.
- Melakukan tinjauan awal atas pengajuan dan menentukan apakah dapat dibuktikan sebagai banding atau keluhan.
- Memberikan tanggapan awal, termasuk garis besar rencana tindakan yang diusulkan oleh Soil Association untuk menindaklanjuti keluhan atau banding (sesuai 6.2 di bawah) dalam waktu dua (2) minggu setelah menerima keluhan atau banding. Rincian kontak untuk orang Soil Association yang dicalonkan untuk terlibat dalam proses banding atau pengaduan akan disertakan dalam tanggapan awal.
- Kumpulkan dan verifikasi semua informasi yang diperlukan (sejauh mungkin) untuk mencapai keputusan.
- Catat semua keluhan dan tindakan yang diambil.
- Izinkan pihak terkait untuk memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau banding ke entitas Soil Association yang dicalonkan (sebagaimana ditentukan dalam 6.3 di bawah).

- Memberi tahu pihak-pihak tentang kemajuan dalam mengevaluasi pengaduan/banding.
- Selidiki tuduhan dan tentukan semua tindakan yang diusulkan sebagai kesimpulan atas pengaduan atau banding dalam waktu tiga (3) bulan setelah menerima pengaduan atau banding.
- Memberi tahu pelapor bila pengaduan dianggap ditutup, artinya Soil Association telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki masalah dan kekhawatiran, serta mengambil keputusan atas pengaduan.
- Menanggapi keluhan dan banding dalam bahasa yang sama yang digunakan dalam sertifikasi ringkasan publik, melaporkan atau setuju dengan pihak yang mengajukan keluhan tentang bahasa yang digunakan.
- Pertahankan anonimitas pelapor terkait dengan klien, jika ini diminta oleh pelapor.
- Bila perlu, beri tahu pemilik skema bahwa pengaduan telah diajukan.>

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

<Soil Association akan mencatat dan memonitoring keluhan dan banding, serta tindakan apa yang perlu dilakukan untuk mengatasinya.>

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

< Lihat juga : Lampiran 1 Alur Diagram untuk Proses Banding dan Penanganan Keluhan >

6 Procedure <Prosedur>

6.1 Initial Review <Tinjauan Awal>

On receipt of a CA-GEN-019a SA Certification Appeal Complaint or Comment Form 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):

<Saat menerima Formulir Keluhan dan Banding Sertifikasi CA-GEN-019a SA, tinjauan awal harus dilakukan untuk menentukan apakah keluhan atau banding telah diajukan sesuai dengan definisi di Bagian 3 (Definisi).>

- 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 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.
- 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.
- We will treat anonymous **or vexatious** 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 **in relation to forest management or controlled wood certification** will be anonymised and included in the certification report along with the Soil Association response. All FSC FM **and Controlled Wood** public summary certification reports are available on the FSC database: <http://info.fsc.org/certificate.php>
- NOTE that ‘vexatious’ could be defined as the ‘manifestly unjustified, inappropriate or improper use of a formal procedure’. The certification committee will consider all the relevant circumstances in order to reach a balanced conclusion as to whether a complaint is vexatious.
- A reply stating the action to be taken by SA or that no further action will be taken and why will be sent within 2 weeks.
- Soil Association akan mengkonfirmasi apakah keluhan atau banding terkait dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya dan, jika demikian, akan mengatasinya.
- Soil Association akan menawarkan untuk melanjutkan diskusi lebih lanjut dalam upaya untuk menyelesaikan masalah tersebut. catatan Jika sesuai, kami mungkin menyarankan Anda untuk menyampaikan masalah tersebut secara langsung dengan lembaga sertifikasi terlebih dahulu.

- Jika Anda ingin kekhawatiran Anda diperlakukan sebagai banding atau keluhan, tetapi belum menyerahkan informasi yang diperlukan, Soil Association akan meminta Anda untuk menyertakan deskripsi yang jelas tentang banding atau keluhan, bukti objektif untuk mendukung setiap elemen atau aspek dari keluhan atau banding dan detail kontak Anda sebelum masalah tersebut dapat dipertimbangkan sesuai dengan prosedur ini.
- Kami akan memperlakukan keluhan sebagai anonim apabila adanya penyampaian ketidakpuasan yang tidak dibuktikan sebagai keluhan dan komentar para pihak dan kami akan mengatasinya selama audit berikutnya. Semua komentar para pihak terkait dengan pengelolaan hutan atau sertifikasi kayu yang dikendalikan akan dianonimkan dan dimasukkan dalam laporan sertifikasi bersama dengan tanggapan Soil Association. Semua laporan sertifikasi ringkasan publik FSC FM dan Controlled Wood tersedia di database FSC: <http://info.fsc.org/certificate.php>
- CATATAN : keluhan yang 'menjengkelkan' dapat didefinisikan sebagai 'penggunaan prosedur formal yang secara nyata tidak dapat dibenarkan, tidak pantas atau tidak patut'. Komite sertifikasi akan mempertimbangkan semua keadaan yang relevan untuk mencapai kesimpulan yang seimbang mengenai apakah suatu keluhan menjengkelkan.
- Balasan yang menyatakan tindakan yang akan diambil oleh SA atau bahwa tidak ada tindakan lebih lanjut yang akan diambil dan alasannya akan dikirim dalam waktu 2 minggu.>

6.2 Evaluation of the complaint or appeal <Evaluasi Banding atau Keluhan>

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:

- Desk based assessment of complaint or appeal, reviewing documents, photographs, letters and other evidence.
- 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.

< Tindakan yang diusulkan oleh Soil Association Certification akan bergantung pada sifat keluhan atau banding dan dapat mencakup satu atau lebih opsi berikut untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan (sejauh mungkin) untuk mencapai keputusan:

- Penilaian atas pengaduan atau banding, meninjau dokumen, foto, surat dan bukti lainnya.
- Verifikasi di lokasi. Jika keluhan atau banding berkaitan dengan tindakan atau aktivitas klien yang memerlukan verifikasi di lokasi, kami mungkin berpikir sebaiknya melakukan kunjungan ke lokasi.>

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.

<NB. Informasi mengenai klien yang tidak dipublikasi dan diperoleh dari sumber selain klien (misalnya dari pelapor) harus diperlakukan sebagai rahasia, kecuali jika sumber informasi dan klien memberikan persetujuan tertulis untuk mengungkapkan identitasnya.>

Following evaluation, an initial response, including an outline of the Soil Association Certification's proposed course of action to follow up on the complaint or appeal will be provided within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

<Setelah evaluasi, tanggapan awal, termasuk garis besar rencana tindakan Soil Association untuk menindaklanjuti keluhan atau banding akan diberikan dalam waktu dua (2) minggu setelah menerima keluhan atau banding.>

Recovery of costs for investigation of an appeal/complaint will be decided on a case-by-case basis.

<Pemulihan biaya untuk penyelidikan banding/keluhan akan diputuskan berdasarkan kasus per kasus.>

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.

<Apabila ingin mengajukan keluhan atau banding, akan diberikan kesempatan untuk menyampaikannya kepada pengambil keputusan, yaitu pihak yang tidak memiliki konflik kepentingan dan mampu 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:

- 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.
- 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.
- 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.

<Tergantung pada sifat keluhan atau banding, keputusan penyelesaian keluhan atau banding akan dibuat oleh, atau ditinjau dan disetujui oleh pihak yang tidak terlibat dalam evaluasi terkait dengan keluhan atau banding. Satu atau lebih dari metode berikut akan digunakan untuk membuat keputusan atas pengaduan atau banding:>

- Karyawan Sertifikasi Soil Association yang tidak terlibat dalam evaluasi dan tidak memiliki konflik kepentingan dapat membuat keputusan untuk menyelesaikan keluhan atau banding.
- Peninjauan kembali atas keputusan dan persetujuan akhir dapat dilakukan oleh Kepala Kehutanan atas permintaan pegawai Sertifikasi Soil Association.
- Keputusan tersebut dapat dipertimbangkan oleh Komite Sertifikasi Soil Association atas permintaan Pegawai Soil Association atau Kepala Kehutanan. Komite Sertifikasi tidak boleh mengikutsertakan anggota yang telah terlibat dalam pengambilan keputusan atau memiliki konflik kepentingan.>

6.4 Decision to close the complaint or appeal <Keputusan untuk Menutup Pengaduan atau Banding>

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. Appeals and complaints shall be concluded within three months.

<Sertifikasi Soil Association akan memberi informasi ketika keluhan dianggap ditutup, artinya Sertifikasi Soil Association telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki tuduhan, mengambil keputusan atas keluhan dan menanggapi auditee sebagai pelapor. Banding dan keluhan harus diselesaikan dalam waktu tiga bulan.>

6.5 Further Resolution <Resolusi Lanjutan>

In the case of appeals, further information is available on request in the Soil Association Guidance on appeals process for licensees' (C277fm). A secondary appeal may be heard by the Certification Scrutiny Committee.

<Dalam kasus banding, informasi lebih lanjut tersedia berdasarkan permintaan di Soil Association Guidance tentang proses banding untuk pemegang lisensi (C277fm). Banding sekunder dapat didengar oleh Komite Pengawasan Sertifikasi.>

If you are not satisfied with the Soil Association Certification's decision;
<Jika Anda tidak puas dengan keputusan Sertifikasi Soil Association>

For Forest Stewardship Council (FSC) certification issues, you can take your complaint to
<Untuk masalah sertifikasi Forest Stewardship Council (FSC), Anda dapat menyampaikan keluhan Anda ke:>

Assurance Services International GmbH (ASI)

Phone: +49 (228) 227 237 0

Email: asi-info@asi-assurance.org

Website: asi-assurance.org

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

As the ultimate step the complaint may be referred to **FSC International**
<Sebagai langkah terakhir, keluhan dapat dirujuk ke **FSC International**>

Phone: +49 (0) 228 367 66 0

Email: info@fsc.org

Website: fsc.org/en

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

<Untuk masalah sertifikasi Program of Endorsement of Forest Certification (PEFC), keluhan dapat disampaikan ke **PEFC National Office** atau **PEFC International**>

Phone: +41 (22) 799 4540

Email: info@pefc.org

Website: pefc.org

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

7 Contacting Us <Kontak Kami>

Should you require any further information, please contact us at:
<Untuk informasi lebih lanjut, silahkan hubungi:>

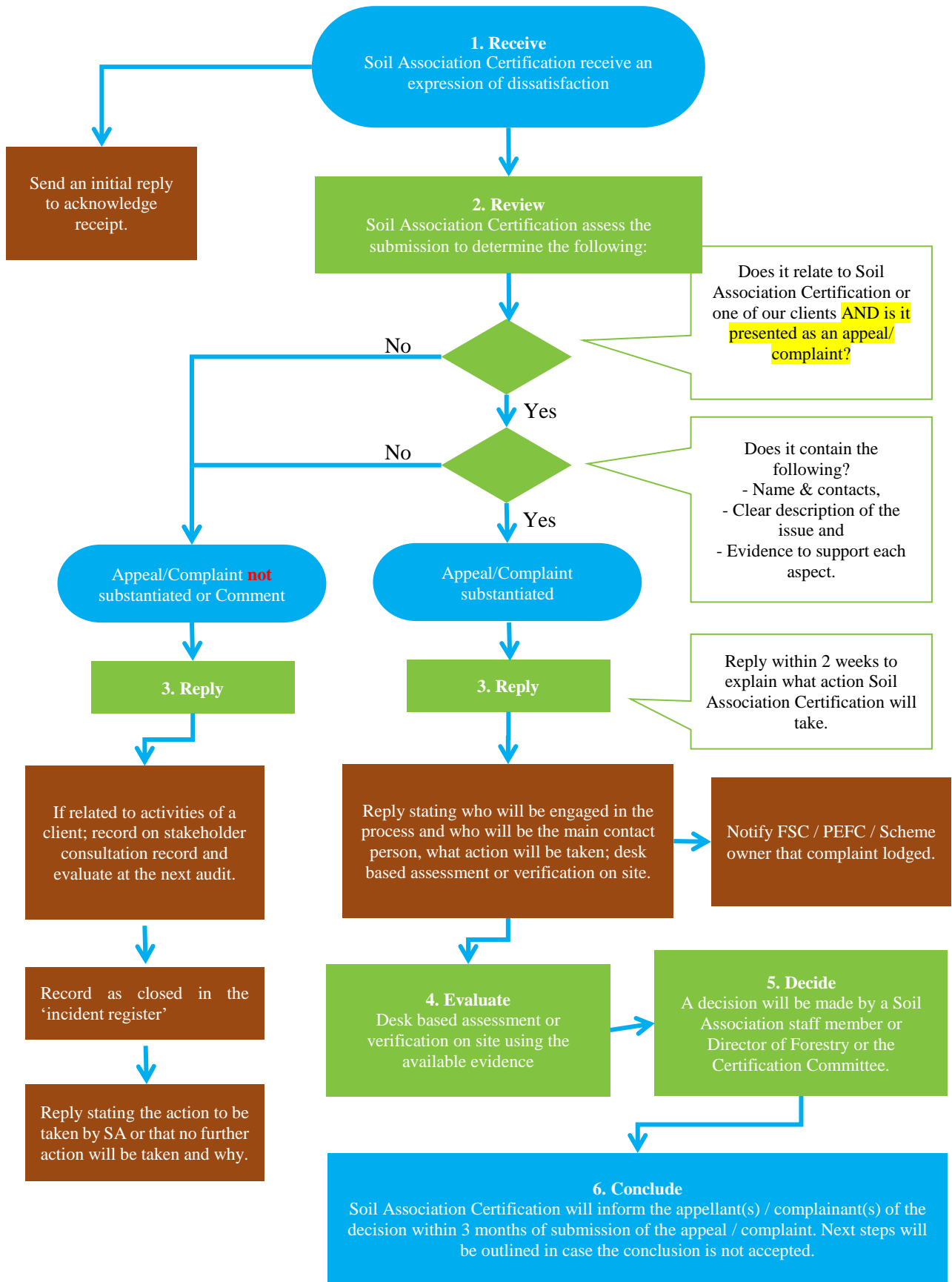
Soil Association Certification - Forestry Team
Spear House, 51 Victoria Street, Bristol, BS1 6AD

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 alir untuk proses banding dan pengaduan

