

26.11.2020

Şikâyet, İtiraz Yönetimi Prosedürü

Complaint, Appeal Management Procedure



SOYDER

Sürdürülebilir Orman Yönetimi, Ürün ve Hizmetleri Belgelendirme
Derneği

Söğütözü Mah. Söğütözü Cad. No:2A / 9 Çankaya / Ankara / Turkey

Tel:

E-Mail:

Copyright notice

© SOYDER 2020

This document of *SOYDER* is copyright-protected. The document is freely available from the PEFC website or upon request.

No part of the document covered by the copyright may be changed or amended. It must not be reproduced or copied in any form or by any means for commercial purposes without the permission of Turkey.

The only official version of the document is English. In case of any doubt the English version is decisive.

Telif hakkı bildirimi

© SOYDER 2020

SOYDER'in bu dokümanı telif hakları ile korunmaktadır. Belge, PEFC web sitesinden veya talep üzerine ücretsiz olarak temin edilebilir.

Telif hakkı kapsamındaki belgenin hiçbir bölümü değiştirilemez veya tadil edilemez. Türkiye'nin izni olmadan hiçbir şekilde veya herhangi bir şekilde ticari amaçlarla çoğaltılamaz veya kopyalanamaz.

Belgenin tek resmi versiyonu İngilizce 'dir. Herhangi bir şüphe durumunda, İngilizce versiyon belirleyicidir.

Document name : Complaint, Appeal Management Procedure
Document title : PEFC-TR-PR-4004:2020
Approved by : *SOYDER*
First Issue date : 06.10.2020 **Revision No. / Date:** IFA¹ / 26.11.2020
Date of entry into force : dd.mm.yyyy

Belge adı : Şikâyet, İtiraz Yönetim Prosedürü
Belge başlığı : PEFC-TR-PR-4004:2020
Tarafından onaylandı : *SOYDER*
İlk Yayın tarihi : 06.10.2020 **Revizyon No. / Tarih:** IFA¹ / 26.11.2020
Yürürlüğe giriş tarihi : gg.aa.yyyy

¹ IFA: Issued for approval of PEFC Council / PEFC Konseyi'nin onayı için yayınlanmıştır.

INDEX

FOREWORD	4
INTRODUCTION	4
1 SCOPE.....	5
2 NORMATIVE REFERENCES.....	5
3 TERMS & DEFINITIONS	5
3.1 Appeal.....	5
3.2 Complaint.....	5
4 COMPLIANT & APPEALS ACCEPTANCE .	6
5 COMPLAINT AND APPEAL RESOLUTION PROCESS	6
6 DOCUMENTATION	7
7 VERSION HISTORY	7
FIGURE 1: COMPLAINT/ APPEAL PROCEDURE DIAGRAM.....	8

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	4
TANITIM.....	4
1 KAPSAM	5
2 NORMATIF REFERANSLAR.....	5
3 KAVRAMLAR & TANIMLAR	5
3.1 İtiraz	5
3.2 Şikâyet	5
4 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN KABULÜ....	6
5 ŞİKAYET VE İTİRAZ ÇÖZÜM SÜRECİ	6
6 BELGELER	7
7 SÜRÜM GEÇMİŞİ.....	7
FIGURE 1: ŞİKAYET/İTİRAZ PROSEDÜR DİYAGRAMI.....	8

Foreword

Association for Sustainable Forest Management, Forest Products and Services Certification - SOYDER (PEFC: Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) is a national organisation with the purpose of facilitating sustainable forest management through forest certification and labelling of wood products. Consumers can trust that products carrying the PEFC label are made of raw material from sustainably managed forests, from recycling and/or non-controversial sources. SOYDER is a work group responsible for the standard setting and the administration of the Turkey PEFC scheme.

PEFC standards are developed within an open and transparent procedure based on consensus and supported by consultation of a variety of stakeholders. Since 2020, SOYDER-PEFC Turkey is *full member* of PEFC International whose strict endorsement procedure guarantees international recognition.

To improve the readability, the male form is used for all denominations of persons. It refers to both, males and females.

Introduction

Forest management certification provides confidence that the defined forest area is managed in compliance with the requirements for sustainable forest management. Forest management certification and certifications of the subsequent chain of custody enables forest owners and forest managers as well as other actors in the wood industry to actively communicate sustainability aspects of their products.

In order to maintain this confidence, all the processes covered by the certification scheme are supported by complaints and appeal procedures. The complaints and appeals are not only regarded as a safeguard mechanism but as an opportunity to improve the scheme's services through implementation of corrective and preventive measures.

The term "shall" is used throughout this document to indicate those provisions that, reflecting the requirements that are mandatory. The term "should" is used to indicate guidance that, although not mandatory, is provided as a recognised means of meeting the requirements. The term "may" used throughout this standard indicates permission expressed by this standard whereas "can" refers to the ability of a user of this standard or to a possibility open to the user.

Önsöz

Sürdürülebilir Orman Yönetimi, Ürün ve Hizmetleri Belgelendirme Derneği - SOYDER (PEFC: Orman Sertifikasyon Planlarının Onaylanması Programı), orman sertifikasyonu ve ahşap ürünlerin etiketlenmesi yoluyla sürdürülebilir orman yönetimini kolaylaştırmayı amaçlayan ulusal bir kuruluştur. Tüketiciler, PEFC etiketini taşıyan ürünlerin sürdürülebilir şekilde yönetilen ormanlardan, geri dönüşümden ve/veya tartışmasız kaynaklardan elde edilen ham maddelerden yapıldığına güvenebilirler. SOYDER, Türkiye PEFC planının standart belirlemesinden ve yönetiminden sorumlu bir çalışma grubudur.

PEFC standartları, fikir birliğine dayalı açık ve şeffaf bir prosedür içinde geliştirilir ve çeşitli paydaşların istişaresiyle desteklenir. 2020'den beri SOYDER-PEFC Türkiye, katı onay prosedürü uluslararası tanınmayı garanti eden PEFC International'ın *tam üyesidir*.

Okunabilirliği artırmak için, tüm kişiler için erkek formu kullanılır. Hem erkekleri hem de kadınları ifade eder.

Tanıtım

Orman yönetimi sertifikası, tanımlanan orman alanının sürdürülebilir orman yönetimi gereksinimlerine uygun olarak yönetildiğine dair güven sağlar. Orman yönetimi sertifikasyonu ve müteakip gözetim zincirinin sertifikaları, orman sahipleri ve orman yöneticilerinin yanı sıra ahşap endüstrisindeki diğer aktörlerin ürünlerinin sürdürülebilirlik yönlerini aktif olarak iletmelerini sağlar.

Bu güvenin devamı için sertifikasyon kapsamındaki tüm süreçler şikâyet ve itiraz prosedürleri ile desteklenmektedir. Şikâyetler ve itirazlar yalnızca bir koruma mekanizması olarak değil, düzeltici ve önleyici tedbirlerin uygulanması yoluyla programın hizmetlerini iyileştirmek için bir fırsat olarak kabul edilir.

"Yapılacak" terimi, bu belgenin tamamında, zorunlu olan gereklilikleri yansıtan hükümleri belirtmek için kullanılacaktır. "Gerekir" terimi, zorunlu olmasa da, gereksinimleri karşılamanın tanınmış bir yolu olarak sağlanan rehberliği belirtmek için kullanılır. Bu standartta kullanılan "olabilir" terimi, bu standart tarafından ifade edilen izni belirtirken "e-bilir", bu standardın bir kullanıcısının kabiliyetini veya kullanıcıya açık bir olasılığı ifade eder.

1 Scope

1.1 This procedure guideline details procedures for complaints and appeals to SOYDER which concern decisions and/or activities related to SOYDER, including standard setting, interpretation of the SOYDER standards, logo usage licencing, notification of certification bodies, the PEFC registration system operated by SOYDER and the endorsement of control systems for forest entrepreneurs.

Note: Complaints and appeals relating to the decisions and activities of a certified entity; an accredited certification body or an accreditation body shall be dealt with by the complaints and appeals procedures of the relevant accredited certification body; an accreditation body; the European co-operation for Accreditation or by the International Accreditation Forum.

2 Normative References

N/A

3 Terms & Definitions

3.1 Appeal

Written request by any person or organisation (the appellant) for reconsideration of any decision affecting the appellant made by SOYDER's bodies where the appellant considers such decision have been taken in breach of the SOYDER's requirements or procedures.

Note: Such adverse decisions may include, for example:

- Rejection of application for usage of the PEFC Logo.
- Refusal of application for the notification of certification bodies.

3.2 Complaint

Written expression of dissatisfaction (other than appeal) by any person or organization which relates to the activities of SOYDER or PEFC Council.

A certificate issued by a certification body within the scope of its accreditation, which bears the accreditation body's symbol.

1 Kapsam

1.1 Bu prosedür kılavuzu, standart belirleme, SOYDER standartlarının yorumlanması, logo kullanım lisansı, belgelendirme kuruluşlarının bildirim, SOYDER tarafından işletilen PEFC kayıt sistemi ve orman girişimcileri için kontrol sistemlerinin onaylanması dahil SOYDER ile ilgili kararlar ve/veya faaliyetlerle ilgili olarak SOYDER'e yapılan şikâyet ve itiraz prosedürlerini detaylandırmaktadır.

Not: Onaylanmış bir kuruluşun kararları ve faaliyetleri ile ilgili şikâyetler ve itirazlar; akredite bir belgelendirme kuruluşu veya bir akreditasyon kuruluşu, ilgili akredite belgelendirme kuruluşunun şikâyet ve itiraz prosedürleri ile ele alınır; bir akreditasyon kuruluşu; Akreditasyon için Avrupa işbirliği veya Uluslararası Akreditasyon Forumu.

2 Normatif referanslar

YOK

3 Terimler ve Tanımlar

3.1 İtiraz

Herhangi bir kişi veya kuruluşun (temyiz eden), temyiz edeni etkileyen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi için SOYDER organları tarafından verilen ve temyiz edenin bu kararın SOYDER'in gerekliliklerini veya prosedürlerini ihlal ettiğini düşündüğü durumlarda yazılı talebi.

Not: Bu tür olumsuz kararlar, örneğin aşağıdakileri içerebilir:

- PEFC Logosunun kullanımı için başvurunun reddedilmesi.
- Belgelendirme kuruluşlarının bildirim için başvurunun reddedilmesi.

3.2 Şikâyet

SOYDER veya PEFC Konseyi'nin faaliyetleri ile ilgili herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından (itiraz dışında) yazılı memnuniyetsizlik ifadesi.

Bir belgelendirme kuruluşu tarafından akreditasyon kapsamında verilen, akreditasyon kuruluşunun sembolünü taşıyan belge.

4 Compliant & Appeals Acceptance

4.1 All complaints and appeals shall be addressed in writing to SOYDER's Secretariat.

4.2 It is the responsibility of the complainant/appellant to submit written information which can be verified as accurate and correct through an independent source.

4.3 The SOYDER's Secretary General decides on formal acceptance of the complaint/ appeal provided that the complaint/appeal is in accordance with 3.2/3.1 and the information supporting the complaint/appeal can be authenticated as being in compliance with 4.2.

4.4 The SOYDER's Secretary General shall without delay:

- a) acknowledge to the complainant/appellant (in writing) the receipt and acceptance/rejection of the complaint/ appeal, including its justification;
- b) provide the complainant/appellant with details of the SOYDER's complaints and appeals procedures to ensure that they are clearly understood.
- c) refer the complainant/ appellant to other parties responsible for resolving the matter where the matter does not satisfy clause 1.1.

5 Complaint and appeal resolution process

5.1 The SOYDER's Chairperson shall assign an ad-hoc Task Force Group (the TFG), comprising one or more persons, to investigate the accepted complaint or appeal. The members of the TFG shall have no vested or conflict of interest in the complaint or appeal. Alternatively, in justified circumstances, the TFG may have balanced representation of concerned parties.

5.2 The TFG shall undertake a thorough investigation and seek a resolution. The TFG shall submit in a timely matter, a detailed written report, to the SOYDER's Chairperson to be presented to the Board of Directors. The report shall include a statement indicating whether, or not, the complaint or appeal has been substantiated and recommendations on resolving the complaint/ appeal.

Note: It is expected that complaints not requiring an on-site investigation should normally be investigated by the TFG within 1 month.

4 Uyumluluk ve İtirazların Kabulü

4.1 Tüm şikâyet ve itirazlar SOYDER Sekreterliği'ne yazılı olarak iletilecektir.

4.2 Bağımsız bir kaynak aracılığıyla doğru ve doğru olduğu teyit edilebilecek yazılı bilgileri sunmak şikâyetçinin/temyiz edenin sorumluluğundadır.

4.3 SOYDER Genel Sekreteri, şikâyetin/itirazın 3.2/3.1'e uygun olması ve şikâyeti/itirazı destekleyen bilgilerin 4.2'ye uygun olduğunun doğrulanabilmesi kaydıyla şikâyetin/itirazın resmi olarak kabulüne karar verir.

4.4 SOYDER Genel Sekreteri gecikmeksizin:

- a) Şikâyetçiye/itirazda bulunana, gerekçesi de dahil olmak üzere şikâyetin/itirazın alındığını ve kabul edildiğini/ret edildiğini (yazılı olarak) bildirmek;
- B) Şikâyetçiye/itirazda bulunana, açıkça anlaşıldığından emin olmak için SOYDER'in şikâyet ve itiraz prosedürlerinin ayrıntılarını sağlamak;
- C) konunun 1.1. maddesini karşılamadığı durumlarda, şikâyetçi/temyiz edeni sorunu çözmekten sorumlu diğer taraflara havale etmek.

5 Şikâyet ve itiraz çözüm süreci

5.1 SOYDER 'in Başkanı incelenmesi kabul edilen şikâyeti veya itirazı araştırmak için bir veya daha fazla kişiden oluşan geçici bir Görev Gücü Grubu (TFG) atamak zorundadır. TFG üyelerinin şikâyet veya temyizde herhangi bir hak veya çıkar çatışması olmayacaktır. Alternatif olarak, haklı durumlarda, TFG ilgili tarafların dengeli bir şekilde temsil edilmesini sağlayabilir.

5.2 TFG kapsamlı bir soruşturma yürütecek ve bir çözüm arayacaktır. TFG, Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere zamanında ve ayrıntılı bir yazılı raporu SOYDER Başkanı'na sunar. Rapor, şikâyetin veya itirazın doğrulanıp kanıtlanmadığını belirten bir açıklamayı ve şikâyetin/itirazın çözülmesine ilişkin tavsiyeleri içerecektir.

Not: Yerinde inceleme gerektirmeyen şikâyetlerin normalde TFG tarafından 1 ay içinde soruşturulması beklenir.

5.3 The Board of Directors shall approve or disapprove the conclusions of the report, including its recommendations and relevant corrective and preventive actions. Where the complaint or appeal concerns the decision of the General Assembly, the final decision is made by the General Assembly based on recommendation of the Board of Directors.

5.4 The SOYDER's Secretary General shall, without delay, inform the complainant/ appellant and other interested parties about the outcomes of the complaint/ appeal resolution process, in writing.

5.5 It is expected that any formally accepted complaint/ appeal, not requiring an on-site investigation should normally be resolved within 6 months.

5.6 Regardless of the outcome of any complaint/ appeal, the complainant/ appellant and SOYDER shall each meet their own costs.

6 Documentation

6.1 The SOYDER's Secretary General shall keep records relating to the complaints/ appeals, including their reception; acceptance/rejection, investigation, resolution, and communication to the complainant/ appellant.

7 Version History

11.1 The following list presents a list of changes to this quality document over time.

5.3 Yönetim Kurulu, tavsiyeleri ve ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetler de dahil olmak üzere raporun sonuçlarını onaylar veya onaylamaz. Şikâyet veya itirazın Genel Kurul kararı ile ilgili olduğu durumlarda, nihai karar Yönetim Kurulu'nun tavsiyesi üzerine Genel Kurul tarafından verilir.

5.4 SOYDER'in Genel Sekreteri gecikmeksizin yazılı olarak şikâyet / itiraz çözüm sürecinin sonuçları hakkında şikâyetçinin / temyiz ve diğer ilgili tarafları bilgilendirir.

5.5 Yerinde inceleme gerektirmeyen, resmi olarak kabul edilen herhangi bir şikâyet/itirazın normalde 6 ay içinde çözülmesi beklenir.

5.6 Herhangi bir şikâyet/itirazın sonucu ne olursa olsun, şikâyetçi/itiraz eden ve SOYDER kendi masraflarını karşılayacaktır.

6 Belgeler

6.1 SOYDER'in Genel Sekreteri, şikâyet/itirazların alınması da dahil olmak üzere kabul/red, soruşturma, çözüm ve şikâyetçi/itirazcı ya ait iletişim kayıtlarını tutar.

7 Sürüm Geçmişi

11.1 Aşağıdaki liste, zaman içinde bu kalite belgesinde yapılan değişikliklerin bir listesini sunar.

Revision Status / Revizyon Durumu	Revision Date / Revizyon Tarihi	Description of Revision Revizyon'un Tanımı	Prepared by / Tarafından hazırlandı	Controlled by/ Tarafından kontrol edildi	Approved by / Tarafından onaylandı
IFR	06.10.2020	Issued for review from PEFC Council / PEFC Konseyi tarafından gözden geçirilmek üzere yayınlandı	FGU	GKO	GKO
IFA	26.11.2020	Issued for approval of PEFC Council/ PEFC Konseyi'nin onayı için yayınlandı.	FGU	GKO	GKO

Figure 1: Complaint/ appeal procedure diagram / *Şikâyet, İtiraz Prosedür Diyagramı*