

IFCC Procedural Document
Dokumen Prosedur IFCC

IFCC PD 1002

2014-04-17

Issue/*terbitan ke-2*

**IFCC Procedures for Investigation and
Resolution of Complaints and Appeals**

*Prosedur IFCC untuk Penyelidikan,
Penyelesaian Keluhan, dan Banding*

Reference number/
Nomor Referensi

IFCC PD 1002:2013, issue/*terbitan ke-2*



INDONESIAN FORESTRY CERTIFICATION COOPERATION (IFCC)
KERJASAMA SERTIFIKASI KEHUTANAN INDONESIA (KSK)

Copyright notice

© IFCC 2013

This document is copyright-protected by IFCC. The document is freely and publicly available from the IFCC website or upon request.

No part of the document covered by the copyright may be changed or amended; reproduced or copied in any form or by any means for commercial purposes without the permission of IFCC.

Indonesian Forestry Certification Cooperation (IFCC)

Plaza Amsterdam Blok D 56, Sentul City, Bogor, Jawa Barat, Indonesia

Tel: (62-21) 87961780

Fax: (62-21) 87961780

E-mail: sekretariat@ifcc-ksk.org, ifcc@indo.net.idWebsite: www.ifcc-ksk.org**Hak Cipta**

© IFCC 2013

Dokumen ini adalah hak cipta IFCC. Dokumen ini dapat diakses secara bebas dan terbuka pada website IFCC atau atas permintaan.

Tidak ada bagian dari dokumen ini yang dapat berubah atau diubah; diperbanyak atau disalin dalam bentuk apapun atau dengan cara apapun untuk tujuan komersial tanpa ijin dari IFCC.

Perkumpulan Kerjasama Sertifikasi Kehutanan Indonesia (KSK)

Plaza Amsterdam Blok D 56, Sentul City, Bogor, Jawa Barat, Indonesia

Tel: (62-21) 87961780

Fax: (62-21) 87961780

E-mail: sekretariat@ifcc-ksk.org, ifcc@indo.net.idWebsite: www.ifcc-ksk.org

Document name/ Nama Dokumen :	IFCC Procedures for Investigation and Resolution of Complaints and Appeals <i>Prosedur IFCC untuk Penyelidikan, penyelesaian Keluhan, dan Banding</i>
Reference number/ Nomor Referensi:	IFCC PD 1002:2013, issue/terbitan ke-2
Approved by/ Disetujui oleh:	IFCC Board of Director/ <i>Badan Pengurus IFCC</i>
Date/ Tanggal:	2014-04-17
Issue date/ Tanggal diterbitkan:	2014-04-17
Application date/ Tanggal berlaku:	2014-04-17

Contents

Foreword	5
Introduction	5
1 Scope	5
2 Normative References	6
3 Definitions	6
4 Complaints	7
5 Appeals	8
6 Complaints and appeals acceptance	8
7 Complaint and appeal resolution process	9

Daftar Isi

Kata Pengantar	5
Pendahuluan	5
1 Ruang Lingkup	5
2 Acuan Normatif	6
3 Definisi	6
4 Keluhan.....	7
5 Banding.....	8
6 Penerimaan keluhan dan banding	8
7 Proses penyelesaian keluhan dan banding	9

Foreword

IFCC is an Indonesian organisation promoting sustainable forest management through forest certification and labelling of forest based products originating in certified forests. IFCC is the standardising and governing body for the Indonesian Forestry Certification Cooperation Scheme and develops standards and requirements for forest certification in consensus based multi-stakeholder processes.

Introduction

Forest certification provides customers and consumers with confidence that the product with IFCC claim and/or label originates in sustainably managed forests. This confidence is based on clearly defined requirements for sustainable forest management and third party impartial assessment of the operators' compliance with the requirements.

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.

1 Scope

1.1 This guideline details procedures for complaints and appeals to IFCC which concern decisions and/or activities of IFCC, including standard setting, interpretation of the IFCC standards, logo usage licencing and notification of certification bodies.

Kata Pengantar

IFCC adalah suatu organisasi di Indonesia yang mempromosikan pengelolaan hutan lestari melalui sertifikasi hutan dan pelabelan atas produk-produk hasil hutan yang berasal dari hutan bersertifikat. IFCC merupakan lembaga penyusun standar untuk skema sertifikasi hutan di Indonesia, yang mengembangkan standar dan persyaratan-persyaratan sertifikasi hutan berdasarkan proses konsensus para pihak.

Pendahuluan

Sertifikasi hutan memberikan kepercayaan kepada pelanggan dan konsumen bahwa produk dengan klaim dan/atau label IFCC berasal dari hutan yang dikelola secara lestari. Keyakinan ini didasarkan pada persyaratan yang jelas untuk pengelolaan hutan lestari dan evaluasi pihak ketiga yang tidak memihak terhadap penilaian kepatuhan para operator hutan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ada.

Dalam rangka menjaga kepercayaan ini, semua proses di dalam skema sertifikasi harus didukung oleh prosedur keluhan dan banding. Keluhan dan banding tidak hanya dianggap sebagai mekanisme perlindungan tetapi sebagai kesempatan untuk meningkatkan skema pelayanan melalui pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan.

1 Ruang Lingkup

1.1 Pedoman ini berisi rincian prosedur keluhan dan banding untuk IFCC yang menyangkut keputusan dan/atau kegiatan IFCC, termasuk penetapan standar, interpretasi standar IFCC, lisensi penggunaan logo dan notifikasi atas lembaga-lembaga sertifikasi.

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; accreditation body; or by the International Accreditation Forum.

2 Normative references

2.1 The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For both dated and undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendment) applies.

IFCC ST 1001:2013, Sustainable Forest Management -- Requirements

IFCC ST 1002:2013, Requirements for bodies providing audit and certification of forest management

IFCC ST 1003:2013, IFCC Logo usage rules - Requirements

3 Definitions

3.1 Appeal

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

Note:

Such adverse decisions may include, for example:

- Rejection; suspension; or termination of IFCC membership;
- Rejection of application for usage of the IFCC Logo;
- Refusal of application for the notification of certification bodies.

Catatan:

Keluhan dan banding yang terkait dengan keputusan dan kegiatan badan usaha yang sudah bersertifikat, suatu lembaga sertifikasi yang terakreditasi, atau suatu lembaga akreditasi harus mengacu pada prosedur keluhan dan banding dari lembaga sertifikasi yang terakreditasi dan/atau lembaga akreditasi atau Forum Akreditasi Internasional (IAF).

2 Acuan Normatif

2.1 Dokumen yang menjadi acuan di bawah ini sangat diperlukan untuk penerapan dokumen ini. Untuk referensi baik yang memiliki tanggal ataupun tidak, dokumen yang dipergunakan adalah edisi terbaru dari dokumen yang menjadi acuan (termasuk perubahannya).

IFCC ST 1001:2013, Persyaratan Pengelolaan Hutan Lestari

IFCC ST 1002:2013, Persyaratan untuk lembaga yang melakukan audit dan sertifikasi pengelolaan hutan lestari

IFCC ST 1003:2013, Aturan Penggunaan Logo IFCC - Persyaratan

3 Definisi

3.1 Banding

Permintaan tertulis oleh setiap orang atau organisasi (pemohon) untuk peninjauan kembali atas setiap keputusan yang mempengaruhi pemohon yang dibuat oleh IFCC dimana pemohon menganggap keputusan yang telah diambil tersebut melanggar persyaratan atau prosedur IFCC.

Catatan:

Keputusan yang merugikan tersebut mencakup, contohnya:

- Penolakan; pembekuan; atau penghentian keanggotaan IFCC;
- Penolakan permohonan penggunaan Logo IFCC;
- Penolakan permohonan atas pemberitahuan badan sertifikasi.

3.2 Complaint

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

4 Complaints

4.1 Complaints submitted to IFCC shall be limited to concerns, or issues, regarding the IFCC activities and their compliance with the IFCC requirements.

Note

Complaints relating to activities of a certified entity are to be submitted to the certified entity or its certification body.

Complaints relating to activities and decisions of a certification body are to be submitted to the certification body or its accreditation body.

Complaints relating to activities and decisions of the accreditation body are to be submitted to the accreditation body or the International Accreditation Forum.

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

4.3 Regardless of the outcome of any complaint, the complainant and IFCC shall each meet their own costs.

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

3.2 Keluhan

Pernyataan tertulis atas ketidakpuasan (selain banding) oleh setiap orang atau organisasi yang berhubungan dengan kegiatan IFCC.

4 Keluhan-keluhan

4.1 Keluhan-keluhan yang disampaikan kepada IFCC harus dibatasi pada hal-hal, atau masalah, yang berkaitan dengan kegiatan IFCC dan kepatuhan terhadap persyaratan IFCC.

Catatan

Keluhan-keluhan yang berkaitan dengan kegiatan suatu entitas bersertifikat harus diserahkan kepada entitas tersebut atau lembaga sertifikasinya.

Keluhan-keluhan yang berkaitan dengan kegiatan dan keputusan-keputusan dari lembaga sertifikasi harus diserahkan kepada lembaga sertifikasi tersebut atau lembaga akreditasinya.

Keluhan-keluhan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan dan keputusan-keputusan dari lembaga akreditasi harus diserahkan kepada lembaga akreditasi atau Forum Akreditasi Internasional.

4.2 Merupakan kewajiban dari pemohon keluhan untuk menyampaikan informasi tertulis sebagai dokumen pendukung atas keluhan yang dapat diverifikasi sebagai dokumen yang akurat dan benar melalui sumber yang independen.

4.3 Terlepas dari apapun hasil atas keluhan, pihak yang mengajukan keluhan dan IFCC masing-masing harus menanggung biayanya sendiri.

4.4 Diharapkan bahwa setiap keluhan yang diterima secara resmi, tidak membutuhkan penyelidikan di lokasi, dan dalam keadaan normal sebaiknya diselesaikan dalam waktu 6 bulan.

5 Appeals

5.1 Appeals submitted to the IFCC shall be limited to the decisions made by the formal bodies of IFCC, except where decisions are a result of a resolved appeal.

Note

Appeals relating to decisions of a certification body are to be submitted to the certification body or its accreditation body.

Appeals relating to decisions of the accreditation body are to be submitted to the accreditation body.

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

5.3 Regardless of the outcome of any appeal, the appellant and IFCC shall each meet their own costs.

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

6 Complaints and appeals acceptance

6.1 All complaints and appeals shall be addressed in writing to IFCC Secretariat.

6.2 The IFCC Secretary General decides on formal acceptance:

a) of the complaint and its further investigation provided that the complaint is in accordance with 4.1 and the information

5 Banding

5.1 Permohonan banding yang diajukan ke IFCC harus dibatasi pada keputusan-keputusan yang dibuat oleh badan resmi IFCC, kecuali jika keputusan-keputusan itu adalah hasil dari keputusan banding.

Catatan :

Permohonan banding yang berkaitan dengan keputusan dari lembaga sertifikasi harus diserahkan kepada lembaga sertifikasi atau lembaga akreditasinya.

Permohonan-permohonan banding yang berkaitan dengan keputusan lembaga akreditasi harus diserahkan kepada lembaga akreditasi tersebut.

5.2 Merupakan tanggung jawab dari pemohon banding untuk menyampaikan informasi tertulis yang dapat diverifikasi sebagai dokumen yang akurat dan benar melalui sumber yang independen.

5.3 Terlepas dari apapun hasil atas setiap permohonan banding, pemohon banding dan IFCC masing-masing harus menanggung biaya mereka sendiri.

5.4 Diharapkan bahwa setiap keluhan yang diterima secara resmi, tidak membutuhkan penyelidikan di lokasi, dan dalam keadaan normal sebaiknya diselesaikan dalam waktu 6 bulan.

6 Penerimaan atas Keluhan dan Banding

6.1 Semua keluhan dan banding harus disampaikan secara tertulis kepada Sekretariat IFCC.

6.2 Sekretaris umum IFCC memutuskan penerimaan secara resmi:

a) atas keluhan dan penyelidikan lebih lanjut yang dilakukan, dimana keluhan tersebut adalah sesuai dengan butir 4.1 dan

supporting the complaint can be authenticated as being in compliance with 4.2;

b) of the appeal and its further investigation provided that the appeal is in accordance with 5.1 and the information supporting the appeal can be authenticated as being in compliance with 5.2.

6.3 The IFCC 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 IFCC 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 clauses 4.1 and 5.1.

7 Complaint and appeal resolution process

7.1 The IFCC Executive Director 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.

informasi yang mendukung keluhan dapat dibuktikan sesuai dengan butir 4.2;

b) atas permohonan banding dan penyelidikan yang dilakukan lebih lanjut, dimana permohonan banding sesuai dengan butir 5.1 dan informasi yang mendukung banding tersebut dapat dibuktikan sesuai dengan butir 5.2.

6.3 Sekretaris umum IFCC harus tanpa menunda untuk:

a) memberitahukan kepada pemohon keluhan/pemohon banding (secara tertulis) mengenai permohonan keluhan/banding yang masuk dan penerimaan atau penolakan atas permohonan tersebut, termasuk pembenaran mengenai hal tersebut;

b) memberikan kepada pemohon keluhan/banding rincian atas prosedur keluhan dan banding IFCC untuk memastikan bahwa prosedur keluhan dan banding telah mereka pahami dengan jelas;

c) merujuk pemohon keluhan/banding kepada pihak lain yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut apabila masalah tersebut tidak memenuhi butir 4.1 dan 5.1.

7 Proses penyelesaian keluhan dan banding

7.1 Direktur Eksekutif IFCC akan menetapkan sebuah Kelompok Kerja ad hoc (KK), yang terdiri dari satu orang atau lebih, untuk menyelidiki keluhan atau banding yang diterima. Para anggota KK tidak diperbolehkan memiliki kepentingan atau konflik kepentingan atas keluhan atau banding terkait. Atau, dalam keadaan yang diperbolehkan, KK dapat memiliki perwakilan yang seimbang dari pihak-pihak yang berkepentingan.

7.2 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 IFCC Executive Director to be presented to the IFCC 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, including remedial (corrective and preventive) actions.

Note

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

7.3 The IFCC Board of Directors shall approve or disapprove the conclusions of the report, including its recommendations or remedial actions (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.

7.4 The IFCC Secretary General shall, without delay, inform the complainant/appellant and other interested parties about the complaint/appeal resolution process and its outcomes, in writing.

7.2 KK harus melakukan penyelidikan menyeluruh dan mencari penyelesaian. KK harus mengajukan satu waktu tertentu, suatu laporan tertulis rinci kepada Direktur Eksekutif IFCC yang kemudian dipaparkan kepada Badan Pengurus IFCC. Laporan harus memuat suatu pernyataan yang menunjukkan ada tidaknya substansi atas keluhan dan banding yang diperkuat dan merekomendasi atas penyelesaian keluhan atau banding tersebut, termasuk tindakan perbaikan (koreksi dan pencegahan).

Catatan

Diharapkan bahwa keluhan-keluhan yang tidak memerlukan penyelidikan di lokasi, pada keadaan normal, sebaiknya diselesaikan oleh KK dalam waktu 1 bulan.

7.3 Badan Pengurus IFCC harus menyetujui atau tidak menyetujui kesimpulan-kesimpulan dari laporan tersebut, termasuk rekomendasi atau tindakan perbaikannya (tindakan koreksi dan pencegahan). Dalam hal permohonan keluhan atau banding menyangkut keputusan Rapat Umum Anggota, keputusan akhir dibuat oleh Rapat Umum Anggota berdasarkan rekomendasi dari Badan Pengurus.

7.4 Sekretaris Umum IFCC wajib, tanpa menunda, untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak pemohon keluhan/banding dan pihak lain yang berkepentingan terhadap proses penyelesaian keluhan/banding dan hasilnya, secara tertulis.

Figure 1: Complaint/appeal process diagram
Diagram proses keluhan/banding

