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

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

Reference number / *Nomor Referensi*
IFCC PD 1002:2020



Indonesian Forestry Certification Cooperation
Kerjasama Sertifikasi Kehutanan Indonesia



Copyright notice

© IFCC 2020

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 D56, Sentul City, Bogor, 16810, Indonesia

Tel.: (62-21) 87961780.

Fax: (62-21) 87961780.

E-mail: sekretariat@ifcc-ksk.org

Website: www.ifcc-ksk.org

Hak Cipta

© IFCC 2020

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 diubah atau diamandemen; diperbanyak atau disalin dalam bentuk apapun atau dengan cara apapun untuk tujuan komersial tanpa izin dari IFCC.

Perkumpulan Kerjasama Sertifikasi Kehutanan Indonesia (KSK)

Plaza Amsterdam Blok D56, Sentul City, Bogor, 16810, Indonesia

Tel.: (62-21) 87961780.

Fax: (62-21) 87961780.

E-mail: sekretariat@ifcc-ksk.org

Website: www.ifcc-ksk.org

Document name : IFCC Procedures for Investigation and Resolution of Complaints and Appeals
Reference number : IFCC PD 1002:2020
Approved by : Board of Director **Date:** 2020-xx-xx
Issue date : 2020-xx-xx
Application date : 2020-xx-xx

Nama Dokumen : *Prosedur IFCC untuk Penyelidikan, Penyelesaian Keluhan, dan Banding*
Nomor Referensi : *IFCC PD 1002:2020*
Disetujui Oleh : *Badan Pengurus* **Tanggal:** *xx-xx-2020*
Tanggal Diterbitkan : *xx-xx-2020*
Tanggal Permohonan : *xx-xx-2020*

Contents

Foreword	1
Introduction	1
1 Scope	2
2 Normative references	2
3 Definitions	3
4 Complaints	3
5 Appeals	4
6 Complaints and Appeals Acceptance	5
7 Complaint and Appeal Resolution Process	6
Figure 1: Complaint/appeal process diagram	7

DRAFT

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	1
Pendahuluan	1
1 Ruang Lingkup	2
2 Referensi Normatif	2
3 Definisi	3
4 Keluhan	3
5 Banding	4
6 Penerimaan Keluhan dan Banding	5
7 Proses Penyelesaian Keluhan dan Banding.....	6
Gambar 1: Diagram proses keluhan/banding	7

DRAFT

Foreword

IFCC (Indonesian Forestry Certification Cooperation) is an Indonesian organisation promoting sustainable forest management through forest certification and labelling of forest based products originating in certified forests, Trees Outside Forest (TOF), recycled and controlled sources. IFCC is the standardising and governing body for the Indonesian forest certification scheme and which develops standards and requirements for forest certification in consensus based multi-stakeholder processes.

During the process of development of forest certification system (development of new standard or revision), IFCC is committed to work in cooperation with various stakeholders in an open and transparent manner in order to provide more opportunity for the stakeholders to participate in the development of the standard. The stages of standard development follow the procedure set in IFCC PD 1001 regarding Standard Setting Procedures in order to meet public acceptance and market demand.

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 procedures for Investigation and resolution of complaints and appeal. The complaints and appeals are not only regarded as a safeguard mechanism but as an opportunity to

Kata Pengantar

IFCC (Indonesian Forestry Certification Cooperation) adalah organisasi di Indonesia yang mempromosikan pengelolaan hutan lestari melalui sertifikasi hutan dan pelabelan produk-produk yang berbahan baku dari hutan bersertifikat, pohon di luar kawasan hutan, sumber-sumber terkendali dan daur ulang. IFCC adalah lembaga pengembang skema sertifikasi hutan di Indonesia yang mengembangkan standar dan persyaratan-persyaratan sertifikasi hutan berdasarkan proses konsensus para pihak.

Di dalam proses pengembangan sistem sertifikasi hutan (pengembangan standar baru maupun revisi), IFCC memegang komitmen untuk bekerjasama dengan para pihak secara terbuka dan transparan serta memberi kesempatan bagi mereka untuk berpartisipasi dalam pengembangan standar. Tahapan pengembangan standar mengikuti prosedur Penyusunan standar IFCC PD 1001 untuk memenuhi keberterimaan publik dan permintaan pasar.

Pendahuluan

Sertifikasi hutan memberikan kepercayaan kepada pelanggan dan konsumen bahwa produk dengan klaim dan/atau label IFCC berbahan baku dari hutan yang dikelola secara lestari. Kepercayaan 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 pelanggan, semua proses di dalam skema sertifikasi harus didukung oleh prosedur penyelidikan, penyelesaian keluhan dan banding. Keluhan dan banding tidak hanya dianggap sebagai mekanisme perlindungan tetapi sebagai

improve the scheme's services through implementation of corrective and preventive measures.

1. Scope

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

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 dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced documents (including any amendments thereof) applies.

IFCC ST 1001:2020, Sustainable Forest Management - Requirements.

IFCC ST 1002:2020, Requirements for bodies providing audit and certification of forest management.

IFCC ST 1003:2020, IFCC Trademarks Usage Rules – Requirements.

PEFC/IFCC ST 2001:2020, PEFC Trademarks Usage Rules – Requirements.

PEFC/IFCC ST 2002:2020, Chain of Custody of Forest and Tree Based Products – Requirements.

PEFC/IFCC ST 2003:2020, Requirements for Certification Bodies operating Certification against the PEFC International Chain of Custody Standard.

kesempatan untuk meningkatkan skema pelayanan melalui pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan.

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini berisi rincian prosedur penyelidikan, penyelesaian keluhan dan banding yang menyangkut keputusan dan/atau kegiatan IFCC, termasuk pengembangan standar, interpretasi standar IFCC, lisensi penggunaan merek dagang dan notifikasi atas lembaga-lembaga sertifikasi.

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. Referensi Normatif

2.1. Dokumen acuan berikut sangat diperlukan untuk penerapan dokumen ini. Untuk dokumen acuan yang bertanggal, hanya edisi yang dikutip yang berlaku. Untuk dokumen acuan yang tidak bertanggal berlaku edisi terakhir (termasuk seluruh perubahan).

IFCC ST 1001:2020, Pengelolaan Hutan Lestari - Persyaratan

IFCC ST 1002:2020, Persyaratan untuk Lembaga yang Melakukan Audit dan Sertifikasi Pengelolaan Hutan Lestari.

IFCC ST 1003:2020, Aturan Penggunaan Merek Dagang IFCC – Persyaratan.

PEFC/IFCC ST 2001:2020, Aturan Penggunaan Merek Dagang PEFC – Persyaratan.

PEFC/IFCC ST 2002:2020, Lacak Balak Produk-produk Hasil Hutan dan Pohon – Persyaratan.

PEFC/IFCC ST 2003:2020, Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi yang melakukan sertifikasi menggunakan Standar Lacak Balak PEFC

IFCC PD 1001:2019, Standard Setting Procedures.

IFCC PD 1004:2020, Notification of Certification Bodies.

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 PEFC and IFCC trademarks;
- 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 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 certifies entity are to be submitted to the certifies 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 or the International Accreditation Forum.

Internasional.

IFCC PD 1001:2019, Prosedur Penyusunan Standar.

IFCC PD 1004:2020, Notifikasi Lembaga Sertifikasi.

3. Definisi

3.1. Banding

Permintaan tertulis oleh setiap orang atau organisasi (pemohon) untuk meninjau kembali setiap keputusan yang memengaruhi 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 merek dagang PEFC dan IFCC;
- Penolakan permohonan atas pemberitahuan badan sertifikasi.

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. 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.

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

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 biaya 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. Banding

5.1. Permohonan banding yang diajukan ke IFCC harus dibatasi pada keputusan-keputusan yang dibuat secara resmi oleh 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 banding yang diterima secara resmi, tidak membutuhkan penyelidikan di lokasi, dan dalam keadaan normal sebaiknya diselesaikan dalam waktu 6

bulan.

6. Complaints and Appeals Acceptance

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

6.2. The IFCC Executive Director 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 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 Executive Director 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.

6. Penerimaan atas Keluhan dan Banding

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

6.2. Direktur Eksekutif IFCC memutuskan penerimaan secara resmi:

a) atas keluhan dan penyelidikan lebih lanjut yang dilakukan, dimana keluhan tersebut adalah sesuai dengan butir 4.1 dan 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. Direktur Eksekutif 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. Complaint and Appeal Resolution Process

7.1 The IFCC Executive Director shall assign an ad-hoc Task Force Group (the TFG), comprising some experts, 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.

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.

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. 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 Executive Director shall, without delay, inform the complainant/appellant and other interested parties about the outcomes of the complaint/appeal resolution process, in writing.

7. Proses Penyelesaian Keluhan dan Banding

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

7.2 KK harus melakukan penyelidikan menyeluruh dan mencari penyelesaian. KK harus menyampaikan, pada waktu yang tepat, laporan tertulis yang rinci kepada Direktur Eksekutif IFCC untuk dipaparkan kepada Badan Pengurus IFCC. Laporan harus memuat suatu pernyataan yang menunjukkan ada tidaknya keluhan dan banding yang telah dibuktikan, dan rekomendasi atas penyelesaian keluhan.

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 dari laporan tersebut, termasuk rekomendasi atau tindakan perbaikannya. 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 Direktur Eksekutif IFCC wajib, tanpa menunda, untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak pemohon keluhan/banding dan pihak lain yang berkepentingan tentang hasil dari proses penyelesaian keluhan/banding.

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

