

## 1. Arka plan

1.1 GFA Certification GmbH (GFA), bağımsız üçüncü taraf sertifikasyonu alanında uzmanlaşmış uluslararası bir şirkettir.

1.2 Akreditasyon kapsamında aşağıdaki hizmetler sunulur:

- FSC® (FSC®A000511) veya PEFC™ (PEFC/04-04-0099) standartlarına göre Orman Yönetimi (FM) sertifikası,
- FSC, PEFC, RSPO, sertifikalı ürünler için Ürün Zinciri (CoC) sertifikası.
- Sürdürülebilir Kaynak Doğrulama Planı (Sustainable Resource Verification Scheme/SURE) sertifikası

1.3 GFA şikayet prosedürü aşağıdaki hedefleri içerir:

- Menfaat grupları tarafından GFA müşterileri ("*Sertifika Sahipleri*") hakkındaki şikayetlerin toplanması ve ele alınması;
- Menfaat grupları tarafından GFA müşterileri ("*Sertifika Sahipleri*") hakkındaki şikayetlerin toplanması ve ele alınması;
- Daha üst düzeyde ele alınması gereken şikayetler belirlenebilir ve buna göre ele alınabilir.

## 2. GFA menfaat gruplarından ve müşterilerinden gelen şikayetler

2.1 GFA'nın menfaat grupları ve müşterileri, FSC, PEFC, RSPO ve SURE sertifikaları veya GFA'nın sertifika yönetimi ile ilgili olarak GFA'ya şikayette bulunabilirler.

2.2 GFA, şikayet yalnızca FSC standartları, PEFC standartları, RSPO SCC standartları, SURE standartları veya GFA sertifikasyon planının hükümleri ile ilgiliyse harekete geçebilir.

2.3 Bir şikayet ancak yazılı ve Almanca veya İngilizce ise veya FSC FM sertifikası durumunda, denetim raporunun genel özetinin FSC web sitesinde yayınlandığı ulusal dildeyse bu şekilde sınıflandırılabilir ve kabul edilebilir ( www.info.fsc.org) GFA'ya gönderilir (aşağıdaki iletişim bilgilerine bakın). Şikayet, durumun ayrıntılı bir açıklamasını ve şikayetin dayandığı nesnel kanıtları içermelidir.

2.4 GFA müşterileriyle ilgili şikayetler, nesnel kanıtların yanı sıra konunun kesin açıklamasını, ilgili kişilerle ilgili verileri ve bilgileri içermelidir.

2.5 Her sertifika sahibi, menfaat gruplarından gelen şikayetlerle ilgilenmek için bir kurum içi şikayet sistemi yürütmekle yükümlüdür. Bu nedenle, bir sertifika sahibiyile ilgili herhangi bir şikayet, GFA'ya gönderilmeden önce ilgili sertifika sahibine ulaşmalı ve şikayet sisteminden geçmelidir.

2.6 Şikayet sahibi, sertifika sahibinden bir yanıt almazsa veya yeterli bir yanıt olmadığını düşünürse, şikayet GFA'ya iletilir (iletişim bilgileri aşağıdadır).

2.7 GFA, 1.2'de belirtilen hizmetlerle ilgili olarak şikayetin uygunluğunu kontrol eder ve gerekli bilgileri (mümkün olduğunca) eder ve kontrol eder. GFA, bir sertifika sahibinden düzeltici önlemler talep edebilir veya haklı bir şikayet olması durumunda bir sertifikayı askıya alabilir. GFA, alınan önlemler ve soruşturmanın sonuçları hakkında şikayet sahibini bilgilendirir. GFA, alınan şikayetlerin ve alınan önlemlerin kayıtlarını tutar.

2.8 İnceleme, şikayetlerin değerlendirilmesine dahil olmayan GFA personeli tarafından yapılır, incelenir ve onaylanır.

2.9 Şikayetin alınmasından sonraki iki (2) hafta içinde GFA, şikayetin GFA'nın belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığına ve gerekirse önerilen eylemlerin bir özeti de dahil olmak üzere bunlardan sorumlu olup olmadığına dair ilk yanıtı verir. Şikayetin alınmasından itibaren üç (3) ay içinde, GFA şikayetin bilgi ve içeriğini inceler ve tüm eylem önerilerini belirtir.

2.10 GFA, GFA FSC sertifikası sahipleriyle ilgili şikayetleri FSC'ye kaydeder.

2.11 GFA, şikayetleri Almanca veya İngilizce olarak yanıtlar/işler. FSC FM sertifikasyonu durumunda GFA, şikayetleri denetim raporunun genel özetinin FSC web sitesinde (www.info.fsc.org) yayınlandığı yerel dilde yanıtlar/işler.

2.12 GFA, şikayet sahibi tarafından açıkça talep edilmesi halinde, şikayet sahibinin GFA müşterisi karşısında kimliğinin gizli kalmasını sağlar.

2.13 Gönderilen şikayetler, inceleme ve daha fazla işleme tabi tutulmak üzere bir GFA personeline atanır. GFA çalışanları ve denetçilerine yönelik şikayetler, GFA genel müdürüne yönlendirilir. GFA genel müdürü ile ilgili şikayetler GFA danışma kuruluna yönlendirilir.

2.14 Bir şikayetin incelenmesi, işlenmesi ve doğrulanması, planlanmamış gözetim denetimlerini içerebilir veya yıllık programlanmış gözetim denetimlerinden birinin parçası olarak yer alabilir. Ayrıca, şikayetlere yanıt olarak GFA'nın ulusal ofisleri veya ortak ofisleri iç denetimlere tabi tutulabilir.

2.15 GFA çalışanı, şikayet belgelerini gözden geçirir ve hangi uygun düzeltici önlemin alınacağına ve nasıl uygulanacağına karar verir. İnceleme sırasında, GFA, GFA Sertifikasyon Konseyi üyelerinden veya GFA tarafından tanınan uzmanlardan yararlanabilir.

2.16 Şikayet sahibi, soruşturmanın sonuçları ve sonuçta ortaya çıkan eylem hakkında bilgilendirilir.

2.17 FSC sertifikası durumunda, şikayet sahibi soruşturmanın sonucundan memnun değilse, şikayeti ASI'nin genel müdürüne iletebilir:

ASI - Assurance Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany  
Telefon: +49 228 227237- 0, Faks: +49 228 227237- 30  
E-posta: asi-info@asi-assurance.org

## 3. Genel yükümlülükler

3.1 Şikayet sahibinin GFA'ya karşı maliyetlerin veya diğer kayıpların geri ödenmesi için herhangi bir hakkı yoktur.

3.2 Şikayet hsa sahibi veya üçüncü şahıslar tarafından "kulaktan duyma" veya anonim olarak yapılan şikayetler, şikayet olarak sınıflandırılmamış memnuniyetsizlik ifadeleri, bu şikayet prosedürü izlenmeden web sitelerinde veya basında yayınlanan şikayetler, GFA tarafından şikayet olarak kabul edilmeyecektir. Bu durumlar paydaş yorumları olarak değerlendirilir ve bir sonraki denetimde ele alınır.

3.3 GFA, önceden haber vermeksizin bu prosedürü tamamlama, silme veya değiştirme hakkını saklı tutar.

## 4. İletişim bilgileri

GFA Certification GmbH  
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Almanya  
Telefon: +49 40 5247431- 0, Faks: +49 40 5247431- 999  
E-posta: info@gfa-cert.com