

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version) Ringkasan Prosedur Penyelesaian Keluhan & Banding (Versi Publik)

1. OBJECTIVE 1. TUJUAN

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk mengkomunikasikan proses standar kepada semua pemangku kepentingan guna memastikan bahwa semua keluhan dan banding ditangani secara profesional dan bertanggung jawab.

ESTS DEFINITIONS

DEFINISI ESTS

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

Keluhan: Suatu pernyataan ketidakpuasan oleh individu atau organisasi mana pun yang diajukan kepada ESTS terkait dengan kegiatan sertifikasi, audit, atau verifikasi ESTS dan/atau kegiatan sertifikasi klien yang disertifikasi oleh ESTS.

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

Catatan: **Keluhan** juga dapat berupa **pengaduan** yang disampaikan oleh pihak berkepentingan terkait dengan kegiatan sertifikasi, audit, atau verifikasi yang dilakukan oleh ESTS.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

Dalam konteks program sertifikasi, audit, atau verifikasi ESTS, sebuah keluhan harus mencakup:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) Nama dan informasi kontak pengadu, dan
- b) A clear description of the issue, and
- b) Deskripsi jelas mengenai masalah, dan
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) Bukti untuk mendukung setiap unsur atau aspek keluhan.

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

Banding: Permintaan dari klien kepada ESTS untuk mempertimbangkan kembali suatu keputusan sertifikasi, audit, atau verifikasi, atau keputusan lain yang dibuat oleh ESTS terkait dengan klien tersebut.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

Dalam konteks program sertifikasi, audit, atau verifikasi ESTS, sebuah banding harus mencakup:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) Nama dan informasi kontak pemohon, dan
- b) A clear description of the issue, and
- b) Deskripsi jelas mengenai masalah, dan
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) Bukti untuk mendukung setiap unsur atau aspek banding.

2. GENERAL PRINCIPLES

2. PRINSIP UMUM

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

Pengajuan, investigasi, dan keputusan atas keluhan atau banding harus menghindari tindakan diskriminatif terhadap pihak terkait. Proses ini harus dikelola secara rahasia.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

Pihak yang dirugikan dapat mengirimkan keluhan dan banding ke Komite Integritas ESTS (selanjutnya disebut ESTS IC) melalui email. Alamat email (integrity@estsglobal.com) tersedia di situs web ESTS: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

Jika keluhan diajukan terhadap klien yang disertifikasi, diaudit, atau diverifikasi oleh ESTS, ESTS wajib menjaga kerahasiaan identitas pengadu terhadap klien tersebut apabila diminta oleh pengadu.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

Keluhan dan banding yang diterima harus dicatat dan rinciannya diteruskan ke layanan ESTS yang relevan untuk diproses. Layanan ESTS terkait bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan (sejauh mungkin) untuk membawa keluhan atau banding menuju keputusan. Keputusan penyelesaian keluhan atau banding harus ditinjau dan disetujui oleh pihak yang tidak terlibat dalam evaluasi terkait dengan keluhan atau banding tersebut.

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS harus menanggapi keluhan dan banding dalam bahasa yang sama, atau menyepakati dengan pengaju mengenai bahasa yang digunakan.

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

Pengadu memiliki kesempatan untuk merujuk keluhannya ke Badan Akreditasi (AB), seperti ASI (AB untuk skema FSC; MSC; ASC; RSPO, dll.), JAS-ANZ (AB untuk BRCGS), dan SAAS (AB untuk program SA8000), dll., apabila masalah tidak terselesaikan melalui penerapan penuh prosedur ini, atau jika pengadu tidak setuju dengan kesimpulan ESTS dan/atau tidak puas dengan cara ESTS menangani keluhan tersebut. Sebagai langkah terakhir, keluhan dapat dirujuk ke Pemilik Program/Skema, seperti FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, dan SAI.

3. OVERALL PROCESS STEPS

3. LANGKAH-LANGKAH PROSES UMUM

For each complaint or appeal, the following points must be followed:

Untuk setiap keluhan atau banding, langkah-langkah berikut harus diikuti:

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

1) Setelah menerima keluhan atau banding, ESTS IC harus memastikan apakah keluhan atau banding terkait dengan kegiatan sertifikasi, audit, atau verifikasi ESTS yang menjadi tanggung jawab ESTS. Jika ya, ESTS IC akan menentukan layanan ESTS yang relevan untuk menanganinya.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

Kemudian, seorang individu internal independen yang berkualifikasi harus ditunjuk; secara default, Manajer Program ditunjuk. Jika Manajer Program terlibat dalam proses evaluasi (audit atau pengambilan keputusan) yang terkait dengan keluhan atau banding, ESTS IC akan menunjuk individu internal independen yang berkualifikasi lainnya.

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

2) Jika keluhan atau banding dapat diterima, ESTS IC akan mengirimkan konfirmasi penerimaan keluhan atau banding melalui email. Keluhan atau banding harus dicatat oleh Manajer Program atau individu internal independen yang berkualifikasi, jika berbeda.

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

3) Manajer Program (atau individu internal independen yang berkualifikasi, jika berbeda) memberikan tanggapan awal, termasuk gambaran tentang rencana tindakan yang diusulkan ESTS untuk menindaklanjuti keluhan atau banding, dalam waktu dua (2) minggu sejak diterimanya keluhan atau banding.

4) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

4) Manajer Program (atau individu internal independen yang berkualifikasi, jika berbeda) memantau hasilnya dan menjaga agar pengadu/pemohon banding tetap mendapat informasi tentang kemajuan dalam mengevaluasi keluhan atau banding, serta telah menyelidiki tuduhan dan menentukan semua tindakan yang diusulkan sebagai tanggapan dalam waktu tiga bulan sejak diterimanya keluhan, dengan dukungan manajer layanan ESTS yang relevan.

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

5) Manajer Program (atau individu internal independen yang berkualifikasi, jika berbeda) dan ESTS IC meninjau dan menyetujui keputusan penyelesaian keluhan atau banding, serta memberi tahu pengadu/pemohon banding ketika keluhan dianggap telah ditutup, artinya ESTS telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki tuduhan, mengambil keputusan atas keluhan, dan memberikan tanggapan kepada pengadu/pemohon banding.