

特定非営利活動法人鹿児島県有機農業協会

苦情及び異議申立て処理規程

(目的)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人鹿児島県有機農業協会(以下「本会」という。)に対して申請者、生産行程管理者等又はその他の者(以下「生産行程管理者等」という。)から持ち込まれる苦情及び異議申立て又は紛争を処理するために定める。

ただし、本会の判定に対する不服申立てについては、業務規程第37条及び第38条並びに第43条第9項及び第10項に則り処理を行う。

(受理)

第2条 苦情等が文書等で申立てがあり、認証業務に関連すると判断した場合は、苦情及び異議の申立てとして正式に受理し、文書又は口頭で受理した旨通知する。

(処置)

第3条 理事長は、該当する認証業務に従事しなかった者であって過去2年間にコンサルタント等を行っていない利害の抵触しない者を苦情等の処理対応責任者に割り当てる。

2 必要なすべての情報を収集し、検証を行い、処理方法の決定に対し責任を持って適切な処理を行う。

(通知)

第4条 受理した苦情及び異議申立てについては、処理の結果を申立て者に文書等で通知する。

(処理の記録・保存)

第5条 苦情及び異議申立て又は紛争の経緯及びこれらに対して実施した処理に係る記録は「苦情及び異議申立て又は紛争処理等記録票(別記様式1)」にて文書化し、5年間保存する。

(処理の有効性の評価)

第6条 理事長は、すべての処理完了後、処理の有効性の評価を行い、前項の記録票に記録する。

(再請求者に対する対処)

第7条 申立て者から更なる苦情又は異議申立てがあった場合は適切に対応すると共に、必要な再発防止策等の処置を講ずるものとする。

(最終責任者)

第8条 苦情及び異議申立て又は紛争の処理内容は、最終的な責任は理事長が負う。

(その他)

第9条 本規程に定めることのほか、処理について必要な事項については、理事長が必要に応じて別に定める。

附則 (平成24年7月3日付け24鹿有協M-1-01)

この規程は、平成24年8月1日から施行する。

附則（平成 29 年 10 月 16 日付け 29 鹿有協 M-1-02）
この規程は、平成 29 年 10 月 16 日から施行する。

附則（2023 年 4 月 1 日付け 2023 鹿有協 M-1-03）
この規程は、2023 年 4 月 1 日から施行する。