



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman No	TR-AB Pr06
İlk Yayın Tarihi	15.12.2014
Revizyon Tarihi	19.06.2016
Revizyon No	02
Sayfa No	1/5

1. Amaç

TR (organik tarımın esasları ve uygulanmasına ilişkin yönetmelik ve AB Organik tarım mevzuatı ile Başak Organik Standardına göre gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirlemektir.

2. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, şikâyetlerin / itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici / önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi Sorumludur.

3. Uygulama

3.1. Şikâyet ve İtiraz

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; sözlü yada yazılı olarak yalnızca konu üzerinde bildirimler olarak yada **TR-AB Pr06-Fr03 Müşteri memnuniyeti anket formunda** yazılı / sözlü olarak gelebilir.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi gelen itiraz ve şikâyeti değerlendirerek kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder

Herhangi bir nedenle şikâyet oluştuğunda müteşebbis ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız personeli, durumu Şirket Müdürü'ne bildirir. Şikâyeti alan personel de durumu vakit geçirmeden Şirket Müdürü'ne iletmek zorundadır.

Şirket Müdürü; **TR-AB Pr06-Fr01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu** ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Şirket Müdürü, şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü; şikâyetle ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Ayrıca, şikâyetle ilgili olan müteşebbisin kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Şirket Müdürü şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

BAŞAK EKOLOJİK resmi bir şikâyet veya itiraz alındığında Şirket Müdürü TURKAK' a mail ile yazılı olarak bildirmekte ayrıntıları ile ilgili bilgileri iletmektedir.

SN	ŞİKÂYET	KARAR
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb...	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Kontrolörün tavır ve davranışı, Kontrolörün etik olmayan davranışı, Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık Kontrolde uygun metod kullanılmaması, Kontrol planına uymama,	

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
----------------------------------	----------------------------



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman No	TR-AB Pr06
İlk Yayın Tarihi	15.12.2014
Revizyon Tarihi	19.06.2016
Revizyon No	02
Sayfa No	2/5

Kontrolün katma değer sağlamaması vb... gibi

Müteşebbislerle ilgili şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

SN	ŞİKÂYET	KARAR
1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması yine olumsuz ise belgenin iptaline
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde (örn. ürün üzerinde logonun kullanılması) kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
4	Müteşebbinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
5	Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı için esas alınarak; Bir ay içerisinde özel denetim yapılması, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptali
6	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması

Müteşebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği makamlarını bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak firmamız ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa müteşebbinin

İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, 5.2. maddesinde belirtilen itiraz prosedürü işler.

3.2. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

3.2.1. Şikâyet İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, kontrolörlerin atanması, kontrollerin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve sertifikasyon kararı gibi kontrol ve sertifikasyon proseslerinden tamamen bağımsız İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi'ni oluşturmuştur.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi üyesi, itiraz veya şikâyet konu olan durumda taraf ise o itiraz veya şikâyet ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz. Şikâyet ve itiraz eden müşterinin kontrol ve sertifikasyon faaliyetinde bulunan Başak Ekolojik çalışanı, bu müşterinin itiraz ve şikâyetinin değerlendirmesi için Şikâyet ve İtiraz

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
----------------------------------	----------------------------



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman No	TR-AB Pr06
İlk Yayın Tarihi	15.12.2014
Revizyon Tarihi	19.06.2016
Revizyon No	02
Sayfa No	3/5

komitesinde görev alamaz. Şikayet ve itiraz komitesi çalışmaları ve bilgilerin toplanmasından sorumludur.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için BAŞAK EKOLOJİK; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

- Komite üyeleri, **TR-AB Pr06-Fr04 Komite Üyeliği Sözleşmesi**'ni ve **TR-B Pr06-Fr05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı**'nı ve **TR-AB Pr02- By02 Tarafsızlık ve gizlilik beyanını** imzalarlar.

3.2.2. Şikayet ve İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

İtiraz Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin müteşebbis sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müteşebbis sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.

SN	İTİRAZ	KARAR
1	Kontrol sonucuna / Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz	<p>Şirket Müdürü öncelikle Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu'nün doldurulmasını sağlar. Bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır.</p> <p>Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararı verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır.</p> <p>İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz.</p> <p>İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızda kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.</p>

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
----------------------------------	----------------------------



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman No	TR-AB Pr06
İlk Yayın Tarihi	15.12.2014
Revizyon Tarihi	19.06.2016
Revizyon No	02
Sayfa No	4/5

SN	İTİRAZ	KARAR
2	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	<p>Bu durumda kontrolör, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenin tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek tarafı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler ve 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Şirket Müdürü; değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir;</p> <p>Kontrolör tavsiye kararının onayına, Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, Müteşebbis, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
3	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	<p>Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin öz geçmişleri kontrolden önce müteşebbise iletilir. Kontrol edilecek müteşebbin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise yazılı olarak iletir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.</p>

Şirket Müdürü; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, **TR Pr01-Sz01 Belgelendirme hizmet sözleşmesi (Organik Tarım)** ' nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

3.3.Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar) Şirket Müdürü tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; **Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu**' nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar) ayrıca müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir

Şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup taraf olan müteşebbis ve İtiraz Komitesi ile Organik Tarım Komitesi / Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet / itirazlar; **TR-AB Pr06-Fr02 İtiraz ve Şikâyet takipFormu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

Şikâyetin ve/veya itirazın alınmasından sonra 15 (onbeş) iş günü içinde şikâyetçiye/itirazcıya , Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetin/itirazın durumu hakkında şirket antetli kağıdı ile yazılı ve/veya sözlü olarak bilgilendirme yapılır.

3.4.Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
----------------------------------	----------------------------



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman No	TR-AB Pr06
İlk Yayın Tarihi	15.12.2014
Revizyon Tarihi	19.06.2016
Revizyon No	02
Sayfa No	5/5

Şirket Müdürü; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir personelimizden de gelebilir. Düzeltici / önleyici faaliyetler **TR-AB Pr12 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici / önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **TR-AB Pr10 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

4. İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar

- **TR-AB Pr10 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**
- **TR-AB Pr12 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü**
- **TR-AB Pr06-Fr01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu**
- **TR-AB Pr06-Fr02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu**
- **TR-AB Pr06-Fr03 Müşteri memnuniyeti anket formu**
- **TR-AB Pr06-Fr04 Komite Uyeliği Sözleşmesi**
- **Pr06-Fr05 Komite Uyeliği Yukumluluk Beyanı**
- **TR Pr01-Sz01 Belgelendirme hizmet sözleşmesi (Organik Tarım)**
- **TR-AB Pr02- By02 Tarafsızlık ve gizlilik beyanı**

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ
----------------------------------	----------------------------