



İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

Doküman No :TR-AB-P-06
İlk Yayın Tarihi :15.12.2014
Rev.Tarihi ve No : 02.01.2020 / 03
Sayfa 1 / 5

1. Amaç ve Kapsam

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 ya da farklı taraflardan müşteriler hakkında olabilecek itiraz ve şikâyetlerin çözüm yöntemini belirlemektir.

2. Sorumluluk

Bu prosedürün uygulanmasından, itiraz ve şikâyetlerin belirli süreler içinde uygun şekilde ele alınmasından ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, itirazların / şikâyetlerin ön araştırması, kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici / önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtirazların/şikâyetlerin, şirket müdürü tarafından görevlendirmesiyle karara bağlanmasından İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Sorumludur.

3. Tanımlar

Kontrolör: Kontrol ve sertifikasyon kuruluşu adına veya kontrol kuruluşu adına, organik tarım faaliyetlerinin her aşamasının ilgili mevzuata göre uygulanmasını kontrol etmek üzere, Bakanlık tarafından yetki verilmiş gerçek kişi.

Müteşebbis: Organik tarım faaliyeti yapan gerçek veya tüzel kişi

Sertifiker: Kontrol ve sertifikasyon kuruluşu veya sertifikasyon kuruluşu adına, kontrolü tamamlanmış ürünün organik olduğunu onaylamak üzere, Bakanlık tarafından yetki verilmiş gerçek kişi.

Şirket Müdürü: Belgelendirme çalışmalarının koordinasyonundan, müşteri ile sözleşmenin imzalanması, taşeron kuruluşlarla ilişkiler ve sözleşmelerin yapılmasından sorumlu kişidir.

İtiraz: Müteşebbis sertifikalama kararına veya sertifikalama karar sürecine, yaptırımlara veya yapılan başvuruların reddedilmesine katılmıyorsa, karara itiraz edebilir.

Şikâyet: Başak Ekolojik hizmetlerine dair şikâyetler, örn. sertifikalama ile ilgili yazışmaya cevap verilmemesi veya profesyonel olmayan davranış

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: Belgelendirme sürecinde ve belgenin yayınlanmasından sonra ürün ve uygulamalar için karşılanabilecek itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden sorumlu komite

Bakanlık: Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB)

4. Uygulama

4.1. İtiraz ve Şikâyet

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; sözlü ya da yazılı olarak yalnızca konu üzerinde bildirimler olarak ya da **TR-AB-F-06.03 Müşteri memnuniyeti anket formu**’nda yazılı / sözlü olarak ulaşabilir.

Yönetim temsilcisi, gelen itiraz ve şikâyetin ön araştırmasını yaparak Başak Ekolojik sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder. Herhangi bir nedenle itiraz veya şikâyet oluştuğunda müteşebbis ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız personeli, durumu Şirket Müdürü’ne bildirir. İtiraz veya şikâyeti alan personel de durumu vakit geçirmeden Şirket Müdürü’ne iletmek zorundadır.

Şirket Müdürü; **TR-AB-F-06.01 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile itiraz/şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. İtiraz/şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir.

Şirket Müdürü, itirazın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve belirli bir süre içinde sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü; itiraz/şikâyetle ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikerler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa itiraz/şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında itiraz/şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Ayrıca, itiraz/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 itiraz/şikâyetinde taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Yönetim Temsilcisi’ne aittir. Resmi bir şikâyet alındığında Şirket Müdürü TÜRKAK’a ayrıntıları bildirir.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 02.01.2020)

Not: Bu doküman **Başak Ekolojik Ürünler Kont. Ve Sertif. Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.** (Başak Ekolojik) tarafından hazırlanmıştır. Başak Ekolojik’in yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşamaz.



İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

Doküman No :TR-AB-P-06
İlk Yayın Tarihi :15.12.2014
Rev.Tarihi ve No : 02.01.2020 / 03
Sayfa 2 / 5

Başak Ekolojik sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itirazlar/şikâyetler:

N	İtiraz/Şikâyet	Yürütme
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler, aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşılamaması, eklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken belgelerin 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 metot kullanılmaması, Kontrol planına uymama, Kontrolün katma değer sağlamaması vb... gibi	
3	Müteşebbis tarafından; Sertifikalama kararına, kontrol sırasında tespit edilen uygunsuzluklara itiraz	En geç 14 gün içerisinde Başak Ekolojik'e yapılmalıdır. Şirket Müdürü; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin 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 Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise itiraz kabul edilmez.
4	Organik ürünlerdeki istenmeyen kalıntılara Başak Ekolojik tarafından alınan kararlara itiraz	Müteşebbis tarafından en geç 30 gün içerisinde yapılmalıdır. Yeniden değerlendirme, ilave bir kontrol ya da belgenin kontrolü şeklinde yapılabilir (değerlendirme evrakları, fotoğraflar vb.) Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise itiraz kabul edilmez.
5	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	Bu durumda kontrolör, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ile kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı 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: Kontrolör tavsiye kararının onayına, Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, Müteşebbis, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda 4.2.2.'ye göre değerlendirme gerçekleştirilir.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 02.01.2020)

Not: Bu doküman Başak Ekolojik Ürünler Kont. Ve Sertif. Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. (Başak Ekolojik) tarafından hazırlanmıştır. Başak Ekolojik'in yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.



İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

Doküman No :TR-AB-P-06
İlk Yayın Tarihi :15.12.2014
Rev.Tarihi ve No : 02.01.2020 / 03
Sayfa 3 / 5

6	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	Kontrol edilecek müteşebbisin 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 iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.
7	Kontrol sonucuna veya İtiraz/Şikâyetler sonucu verilen kararlara müteşebbisin itirazı	Şirket Müdürü öncelikle İtiraz ve Şikâyet Formu'nun 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. Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararını verir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre atıf yapılarak, 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. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamaktan sorumludur.

Müteşebbislerle ilgili farklı taraflardan gelebilecek 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. Şöyle ki:

N	Şikâyet	Yürütme
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	

Elektronik kopya! Basılımsız hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 02.01.2020)

Not: Bu doküman Başak Ekolojik Ürünler Kont. Ve Sertif. Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. (Başak Ekolojik) tarafından hazırlanmıştır. Başak Ekolojik'in yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.



3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
4	Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek gruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
5	Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı 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. İtirazın/Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak Başak Ekolojik ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa, müteşebbisin İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, 4.2. maddesinde belirtilen itiraz prosedürü işler.

4.2. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

İtirazın/Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak Başak Ekolojik ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa, 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 itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi üyesi, itiraz veya şikâyet konu olan durumda taraf ise o itiraz veya şikâyet ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz. İtiraz ve şikâyet eden müşterinin kontrol ve sertifikasyon faaliyetinde bulunan Başak Ekolojik çalışanı, bu müşterinin itiraz ve şikâyetinin değerlendirmesi için İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde görev alamaz. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için Başak Ekolojik; 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-F-06.04 Komite Üyeliği Sözleşmesi** ve **TR-AB-BY-06.05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı** ve **TR-AB-BY-02.02 Tarafsızlık ve gizlilik beyanını** imzalarlar.

4.2.1. İtiraz ve şikâyet Durumunda Yapılacak İşlemler


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

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme 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.

Şirket Müdürü; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 02.01.2020)

 BAŞAK EKOLOJİK	İtiraz ve Şikâyet Prosedürü	Doküman No :TR-AB-P-06 İlk Yayın Tarihi :15.12.2014 Rev.Tarihi ve No : 02.01.2020 / 03 Sayfa 5 / 5
--	-----------------------------	---

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 maksadıyla, **TR-AB-S-01.01 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi** nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

4.3. İtiraz ve Şikâyetlerin Kayıtları

İtiraz ve şikâyet kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar) Şirket Müdürü tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; itiraz 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.

İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup, taraf olan müteşebbis ve İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi ile Organik Tarım Komitesi / Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet / itirazlar; **TR-AB-F-06.02 İtiraz ve Şikâyet takip Formu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

4.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

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-P-12 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki itiraz ve şikâyet işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici / önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **TR-AB-P-10 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

5. İlgili Dokümanlar

TR-AB-P-10 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

TR-AB-P-12 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

TR-AB-S-01.01 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi

TR-AB-F-06.01 İtiraz ve Şikâyet Formu

TR-AB-F-06.02 İtiraz ve Şikâyet takip Formu

TR-AB-F-06.03 Müşteri memnuniyeti anket formu

TR-AB-F-06.04 Komite Üyeliği Sözleşmesi

TR-AB-BY-06.05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı

TR-AB-BY-02.02 Tarafsızlık ve gizlilik beyanı

6. Dağıtım

Şirket Müdürü, Sertifikasyon Müdürü, Kontrolör Şefi, Kontrolörler, Kalite Yönetim Temsilcisi, Sertifiker Asistanları

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 02.01.2020)

Not: Bu doküman **Başak Ekolojik Ürünler Kont. Ve Sertif. Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.** (Başak Ekolojik) tarafından hazırlanmıştır. Başak Ekolojik'in yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşamaz.