



İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

Doküman No :TR-AB-P-06
İlk Yayın Tarihi :15.12.2014
Rev.Tarihi ve No : 16.10.2020 / 04
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 müteşebbislerden gelebilecek itiraz ve şikâyetler ya da farklı 3. taraflar 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, ilgili durumlarda 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.

Kalite Yönetim temsilcisi: Kalite yönetim sisteminin uygulanması ve sürdürülmesinden 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: İtiraz/Şikâyetler sonucu verilen kararlara müteşebbisin itirazı olması durumunda, Şirket müdürü tarafından konunun incelenmesi için toplanan ve ilgili itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden sorumlu komitedir.

Bakanlık: Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB)

Organik Tarım Komitesi: Tarım ve Orman Bakanlığı Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğünden ilgili Genel Müdür Yardımcısı, ilgili Daire Başkanı ve ilgili Daire Başkanlığından üç üye, Hukuk Müşavirliğinden bir üye ile Rehberlik ve Teftiş Başkanlığından bir üye olmak üzere toplam yedi üyeden oluşur. (Kuruluş amacı, görevleri, çalışma usul ve esasları için bakınız Organik tarımın esasları ve uygulanmasına ilişkin Türk yönetmeliği)

4. Uygulama

4.1. İtiraz ve Şikâyet

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; yazılı olarak ya da **TR-AB-F-06.03 Müşteri memnuniyeti anket formu** ile ulaşabilir.

Şirket müdürü, 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. Şirket Müdürü, itirazın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve en geç 15 gün içinde sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü; itiraz/şikâyetle ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikikerler 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/şikâyette taraf ise, itiraz/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 16.10.2020)

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 : 16.10.2020 / 04
Sayfa 2 / 5

Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, **TR-AB-S-01.01 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi'**nde, itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir. Müteşebbisin Başak Ekolojik sertifikalama kararına itirazı var ise en geç yirmi bir (21) gün içinde konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne iletme hakkı mevcuttur.

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, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilme-süresinin geç olması vb	İtiraz/şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında 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, Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık Kontrolde uygun metot kullanılmaması, Kontrol planına uymama,	
3	Müteşebbis tarafından; Sertifikalama kararına itiraz	Başak Ekolojik'e itiraz en geç 14 gün içerisinde yapılmalıdır. Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise Başak Ekolojik itirazı kabul etmez.
4	Organik ürünlerdeki istenmeyen kalıntılar için 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 uygunsuzluklara itiraz	Bu durumda kontrolör, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Şirket Müdürü itirazı inceler ve sonucu ilgili taraflara detaylı gerekçeleri de belirterek yazılı olarak iletir. Müteşebbis, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda 7 nolu maddeye bakınız
6	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	Kontrol edilecek müteşebbisin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak Başak Ekolojik itiraz/şikâyet formu ile 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.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 16.10.2020)

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 paylaşılabilir.



İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

Doküman No :TR-AB-P-06
İlk Yayın Tarihi :15.12.2014
Rev.Tarihi ve No : 16.10.2020 / 04
Sayfa 3 / 5

		İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise yazılı olarak iletilir ve kontrol planı ile ilgili tekrar teyit istenir.
7	İtiraz/Şikâyetler sonucu verilen kararlara müteşebbisin itirazı	Şirket Müdürü öncelikle İtiraz ve Şikâyet Formu'nun yeniden doldurulmasını sağlar. Bu form ile tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma Eklenir- Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre atıf yapılarak, gerekli durumda bir nüshasını ileterek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir.

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 iptali
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde (örn. ürün üzerinde logonun kullanılması) kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
4	Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler / geri bildirimler	
5	Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri bildirimler	Haklı şikâyet/yayın olduğu kanıtlanır ise, Bir ay içerisinde denetim yapılmasına karar verilir. En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline karar verilir
6	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	

Müteşebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri ilgili mevzuatlar gereği Başak Ekolojik'i bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 16.10.2020)

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.



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 en fazla 5 iş günü içinde oluşturur. 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. 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 Değerlendirme-Komitesinin Yapacağı İşlemler

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazları/şikâyetleri, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Başak Ekolojik çalışanlarının ilgili kontrol ve sertifikasyon prosedürlerine uyumu
- Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müteşebbis sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı gibi kriterleri esas alınır.

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 Kalite 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 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 ilgili toplantı dönemindeki itiraz ve şikâyet işlemleri, Kalite 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

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 16.10.2020)

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 : 16.10.2020 / 04
Sayfa 5 / 5

- 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, Sertifikatör Asistanları

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 16.10.2020)

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.