

## 1. ЦЕЛЬ И ОБЪЕМ

Целью этой процедуры является определение способа решения апелляций и жалоб, которые могут поступать от операторов или различных третьих лиц в службах контроля и сертификации, осуществляемых в соответствии с TR (Положением о принципах и реализации органического земледелия) и Органическим ЕС. сельскохозяйственное законодательство и органический стандарт Башак <sup>1</sup>.

## 2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Генеральный директор несет ответственность за реализацию этой процедуры, соответствующую обработку и принятие решений по апелляциям и жалобам в течение определенных периодов, а персонал Отдела качества и подразделений, в отношении которых осуществляется деятельность, несут ответственность за предварительное расследование и регистрацию апелляций/жалоб и сопровождение и координация корректирующих/предупреждающих мероприятий.

Комитет по рассмотрению апелляций и жалоб несет ответственность за разрешение апелляций/жалоб по поручению Генерального директора в соответствующих случаях.

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Başak Ekolojik Ürünler Control ve Sertifikasyon Hizmetleri Tic. ООО Шти. именуемый в дальнейшем «Башак Экологджик».

**Инспектор** : Реальное лицо, уполномоченное Министерством проверять реализацию каждого этапа деятельности органического сельского хозяйства в соответствии с соответствующим законодательством от имени контролирующего органа.

**Оператор** : Физическое или юридическое лицо, занимающееся органическим сельским хозяйством.

**Сертификатор** : физическое лицо, уполномоченное Министерством подтверждать, что проверяемый продукт является органическим, от имени контролирующего органа.

**Генеральный директор** : Это лицо, ответственное за координацию сертификационных исследований, подписание соглашения с клиентом, отношения с субподрядчиками и заключение соглашений.

**Апелляция**: Если оператор не согласен с решением о сертификации или с процессом принятия решения о сертификации, санкциями или отклонением заявок, оператор может подать апелляцию на это решение.

**Жалоба**: Жалобы на услуги Başak Ekolojik, например. неспособность ответить на корреспонденцию, связанную с сертификацией, или непрофессиональное поведение.

**Комитет по рассмотрению апелляций и жалоб**: в случае, если у оператора есть апелляция на решения, принятые в результате апелляций/жалоб, именно комитет созывается Генеральным директором для рассмотрения вопроса и несет ответственность за оценку соответствующие обращения и жалобы.

**Министерство**: ТК Министерство сельского и лесного хозяйства

<sup>1</sup> Органический стандарт Башак будет действителен до 31 декабря 2024 года, с этой даты он не будет действовать .

Документ №	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	08 / 08.12.2023	Электронная копия! Печатная версия является неконтролируемой копией!	
Номер страницы	1/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif. Hizmetleri Tic. ООО ШТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak	

**Комитет по органическому сельскому хозяйству:** В его состав входят в общей сложности семь членов, в том числе соответствующий заместитель генерального директора Главного управления растениеводства Министерства сельского и лесного хозяйства, руководитель соответствующего департамента и три члена соответствующего департамента, а также член Департамента юридических консультаций. и член Департамента руководства и инспекции (Информацию об учреждении, обязанностях, рабочих процедурах и принципах см. в Положении Турции о принципах и внедрении органического сельского хозяйства).

**ТЮРКАК:** Турецкое агентство по аккредитации.

**Отношения с клиентами:** *отправка клиентам формы опроса удовлетворенности клиентов F-P06.03, расшифровка требований клиентов, полученных в результате опросов, в соответствии с типом обратной связи, пересылка сводных и подробных отчетов в соответствующие отделы, проведение опросов удовлетворенности клиентов, ответственных за оценку требований клиентов. и, при необходимости, уведомление заказчика о результатах оценки. Адрес электронной почты, по которому клиенты могут связаться с клиентами, доступен на веб-сайте Başak Ekolojik.*

## 4. ВЫПОЛНЕНИЕ

### 4.1. Апелляция и жалоба

Жалобы на качество обслуживания нашей компании; в письменной форме или с помощью [формы опроса удовлетворенности клиентов F-P06.03](#) .

Генеральный директор проводит предварительное расследование поступившей апелляции и жалобы и подтверждает, связаны ли они с сертификационной деятельностью, за которую отвечает Başak Ekolojik. При возникновении апелляции или жалобы по каким-либо причинам, персонал нашей компании, являющийся предметом разногласий с оператором, уведомляет о ситуации Генерального директора. Персонал, получивший апелляцию или жалобу, также должен незамедлительно сообщить о ситуации Генеральному директору.

Главный управляющий; с [формой уведомления об апелляции и жалобе F-P06.01](#) гарантирует, что все этапы до завершения рассмотрения апелляции/жалобы записываются таким образом, чтобы можно было их проследить.

Генеральный директор несет ответственность за то, чтобы начать рассмотрение апелляции/жалобы в течение пяти рабочих дней и завершить его не позднее, чем через 15 дней. Главный управляющий; обсуждает апелляцию/жалобу с соответствующими сторонами (включая инспекторов и сертифицированных) и другими лицами, которые считает целесообразными. Он обеспечивает письменное информирование владельца апелляции/жалобы о результате и, при необходимости, о действиях, которые необходимо предпринять в отношении апелляции/жалобы. Кроме того, он ретроспективно анализирует этапы контроля и сертификации оператора, участвующего в апелляции/жалобе, и гарантирует, что эти данные используются в качестве данных для корректирующих действий в случае каких-либо неправильных применений или проблем, требующих улучшения.

Документ №	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	08 / 08.12.2023	Электронная копия! Печатная версия является неконтролируемой копией!	
Номер страницы	2/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Сертиф. Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

Если Генеральный директор является стороной апелляции/жалобы, ответственность за рассмотрение и разрешение апелляции/жалобы лежит на Отделе качества.

Для подачи заявления в случае необходимости компетентные суды в случае апелляций определяются в **С-П01.01 Соглашение об оказании услуг по инспекции и сертификации органического сельского хозяйства**. Если у оператора есть апелляция на решение о сертификации Başak Ekolojik, которое соответствует Регламенту ТР по органическому сельскому хозяйству, он имеет право представить соответствующую информацию и документы в Комитет по органическому сельскому хозяйству не позднее двадцати одного (21) дня.

Таблица 1. Апелляции/жалобы относительно деятельности по сертификации, подконтрольной Başak Ekolojik

Н	Апелляция/жалоба	Исполнение
1	Жалобы на офисные услуги, включая, помимо прочего, следующее; Невозможность связаться с соответствующими лицами, Оформление документа и позднее время отправки и т. д.	О результате рассмотрения обращения/жалобы информируется клиент, во избежание повторения и возникновения корневых проблем. корректирующие действия по устранению причины инициированы и измерена их эффективность.
2	Жалобы, которые могут повлиять на беспристрастность, независимость и эффективность инспекций, включая, помимо прочего, следующее: • Отношение и поведение инспектора, • Любые различия в интерпретации стандартов • Неиспользование соответствующих методов при проверке, • Несоблюдение плана проверки	
3	Оператором; Обжалование решения по сертификации	Апелляция в Başak Ekolojik должна быть подана не позднее, чем в течение 14 дней. Başak Ekolojik не принимает апелляцию, если в производственном процессе применяется запрещенное вещество.
4	Обжалование решений Башак Экологджик по остаткам пестицидов в органических продуктах	Это должно быть сделано оператором не позднее, чем в течение 30 дней. Повторная оценка может проводиться как дополнительная проверка или проверка документа (оценочные документы, фотографии и т.д.) Если в процессе производства применяется запрещенное вещество, апелляция не принимается.
5	Обжалование выявленных проверяющими нарушений по результатам проверки.	В данном случае инспектор — оператору; объясняет, что имеет право на апелляцию и готовит отчет. Проверяемому лицу предлагается подписать протокол, в противном случае протокол подписывается в одностороннем порядке. В протоколе указано, что субъект и проверяемая сторона воздерживаются от подписания. Генеральный директор рассматривает апелляцию и передает результат соответствующим сторонам в письменном виде с подробным обоснованием. Оператор имеет право обжаловать решение Генерального директора. В этом случае смотрите пункт 7
6	Обращение к Инспекторам, которые будут проводить инспекторов	Оператор имеет право обратиться к инспектору. Подает апелляцию вместе с ее обоснованием в письменной форме Генеральному директору, используя форму апелляции/жалобы Başak Ekolojik. Генеральный директор проводит оценку таким образом, чтобы не препятствовать и не задерживать процесс контроля, а также не ставить под угрозу его беспристрастность, независимость и последовательность. Если апелляция признана обоснованной, инспекторы меняются, и информация о вновь назначенном инспекторе отправляется в фирму для подтверждения.

Документ №	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	08 / 08.12.2023	Электронная копия! Печатная версия является неконтролируемой копией!	
Номер страницы	3/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Сертиф. Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

		Если апелляция необоснованна, об этой ситуации сообщается оператору в письменной форме и запрашивается повторное подтверждение плана проверки .
7	Обжалование оператора на решения, принятые по результатам апелляций/жалоб	Прежде всего, генеральный директор обеспечивает повторное заполнение формы апелляции и жалобы. Эта форма гарантирует, что все этапы будут записаны таким образом, чтобы их можно было проследить в обратном направлении. При наличии в форму также добавляется письмо клиента на эту тему. Генеральный директор обеспечивает созыв Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб в течение 5 рабочих дней для рассмотрения вопроса. Решение Комитета по рассмотрению апелляций и жалоб доводится до сведения соответствующих сторон в письменной форме вместе с его обоснованием (со ссылкой на соответствующий стандарт или процедуру и отправкой копии при необходимости).

Жалобы на операторов от разных сторон; Это может быть связано с несоблюдением правил использования сертификатов и логотипов. Соблюдение принципа конфиденциальности имеет важное значение при оценке таких жалоб. В особых случаях, когда тему необходимо объявить общественности, за форму и детали объявления отвечает наша компания, и мы действуем в соответствии с требованиями законодательства. А именно:

Таблица-2 Жалобы и способы их исполнения

Н	Жалоба	Исполнение
1	Использование логотипа и право использования документа вне установленной области.	Корректирующие действия запрашиваются немедленно. Если результат отрицательный, Başak Ekolojik будет следовать процедуре P-07 по прекращению, сокращению, приостановлению и отзыву сертификации.
2	Использование логотипа способом , который может вызвать недопонимание, например, в сертификате продукта (например, использование логотипа на продукте)	
3	логотипа аккредитационного агентства	
4	Жалобы/отзывы от соответствующих палат или профессиональных групп, к которым принадлежит или является оператор.	
5	Жалобы/отзывы заинтересованных лиц, пользующихся продуктом оператора	Если будет доказано, что это обоснованная жалоба/публикация, Требуется немедленно принять меры по устранению неисправности и/или будет проведена дополнительная проверка. если результат отрицательный, Başak Ekolojik будет следовать процедуре P-07 по прекращению, сокращению, приостановлению и отзыву сертификации.
6	Появление неуместных новостей об операторах в письменных и визуальных СМИ	

В случае претензий к продукции, входящей в область сертификации, оператор; должен сообщить содержание и причину жалобы. Оператор; должен проинформировать Başak Ekolojik о корректирующих действиях, которые необходимо выполнить, обеспечить их соблюдение и предотвратить их повторение в соответствии с соответствующим законодательством.

## 4.2. Создание и структура Комитета по рассмотрению апелляций и жалоб

Документ №	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	08 / 08.12.2023	Электронная копия! Печатная версия является неконтролируемой копией!	
Номер страницы	4/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Сертиф. Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

В случае возникновения разногласий между Başak Ekolojik и оператором относительно исхода апелляции/жалобы, Başak Ekolojik обеспечит беспристрастность в своей деятельности и улучшит качество обслуживания; Он формирует Комитет по рассмотрению апелляций и жалоб, который полностью независим от процессов контроля и сертификации, таких как прием заявок, назначение инспекторов, выполнение проверки, отчетность и решение о сертификации, в течение максимум 5 рабочих дней.

Комиссия по рассмотрению апелляций и жалоб состоит из 3 членов, назначаемых Генеральным директором. Для принятия решения необходимо единогласие не менее двух членов. Оба члена должны быть достаточными в решаемом вопросе. Сотрудник Başak Ekolojik, который участвует в проверке и сертификации клиента, подающего апелляцию и жалобу, не может принимать участие в работе Комитета по рассмотрению апелляций и жалоб для оценки апелляции и жалобы этого клиента. Во избежание конфликта интересов, Başak Ekolojik; не использует персонал (в том числе занимающий руководящую должность), который консультировал клиента или был нанят клиентом, при рассмотрении или утверждении решения по жалобе или апелляции этого клиента в течение двух лет с момента прекращения действия консультации или трудоустройство. Члены комиссии подписывают [S-P02.01 Соглашение о членстве в комитете](#) и [BY-P02.05 Заявление об обязательствах членства в комитете](#) и [BY-P02.02 Заявление о беспристрастности и конфиденциальности](#) .

#### 4.2.1. Деятельность Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб

В обязанность Комитета по рассмотрению апелляций и жалоб входит оценка обращений/жалоб, поступивших на любом этапе процессов контроля и сертификации, в соответствии с принципами беспристрастности и конфиденциальности.

Комиссия по рассмотрению апелляций и жалоб при оценке принимает за основу следующее:

- ✓ Соблюдение стандартов аккредитации ,
- ✓ Соблюдая принцип беспристрастности и конфиденциальности,
- ✓ Проверка позволит определить, способна ли система оператора удовлетворять и поддерживать требования клиентов, а также постоянно совершенствовать систему.
- ✓ Соблюдение сотрудниками Başak Ekolojik соответствующих процедур контроля и сертификации,
- ✓ Членство оператора в какой-либо группе или ассоциации, легкий доступ к услугам независимо от количества сертифицированных операторов,
- ✓ Реализация в соответствии с политиками и процедурами,
- ✓ Использование документа и логотипа .

#### 4.3. Записи апелляций и жалоб

Записи об апелляциях и жалобах (если таковые имеются, переписка с Комитетом/Министерством органического сельского хозяйства по этому поводу) хранятся у Генерального директора. Если оператор является сертифицированным клиентом; Копия формы апелляции и жалобы (при наличии – переписка с

Документ №	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	08 / 08.12.2023	Электронная копия! Печатная версия является неконтролируемой копией!	
Номер страницы	5/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif. Hizmetleri Tic. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

Комитетом/Министерством органического сельского хозяйства по данному вопросу) также хранится в деле оператора.

Записи об апелляциях и жалобах являются конфиденциальными и не доступны другим лицам, кроме оператора, Комитета по рассмотрению апелляций и жалоб и Комитета по органическому сельскому хозяйству/Министерства/TÜRKAK.

#### 4.4. Корректирующие действия после рассмотрения апелляций и жалоб

Генеральный менеджер несет ответственность за инициирование корректирующих/предупреждающих действий, насколько это возможно, в отношении каждой жалобы или апелляции. Корректирующие/предупреждающие действия осуществляются и координируются представителем руководства в соответствии с [Процедурой корректирующих предупреждающих действий P -12](#) . О процедурах апелляций и жалоб в период проведения совещаний сообщается руководству вместе с отчетом о результатах работы, подготовленным представителем отдела управления качеством, для целей оценки на совещаниях по обзору со стороны руководства. Руководство также может принять решение о корректирующих/предупреждающих действиях на основе этого отчета (см. [P-10 «Процедура проверки со стороны руководства»](#) ).

#### 5. СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Процедура проверки со стороны руководства (P-10)

корректирующих предупреждающих действий ( P-12)

Соглашение об услугах по инспекции и сертификации органического сельского хозяйства (S-P01.01)

Форма уведомления об апелляции и жалобе (F-P06.01)

Форма опроса удовлетворенности клиентов (F-P06.03)

Соглашение о членстве в комитете ( S-P02.01)

Заявление о членстве в комитете (BY-P02.05)

Заявление о беспристрастности и конфиденциальности (BY-P02.02)

#### 6. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Электронная копия этого документа доступна всему персоналу системы институционального портала Başak Ekolojik (SharePoint) .

#### 7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИЙ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер версии	Соответствующий Статья	Редакция	Дата проверки
06	Общий	Код TR-AB удален из названия документа и названия СМК в документе. Все основные заголовки пишутся заглавными буквами.	01.03.2022
07	Общий	Изменения были внесены в соответствии с новым Регламентом ЕС об органическом производстве под номером (ЕС)2018/848.	19.10.2022
08	03	Добавлено определение отношений с клиентами.	08.12.2023

Документ №	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	08 / 08.12.2023	Электронная копия! Печатная версия является неконтролируемой копией!	
Номер страницы	6/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif . Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	