

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı EGETAR'ın yapmakta olduğu sertifikasyon çalışmaları ve diğer hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirmede uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2.KAPSAM

Bu prosedür,18.08.2010 tarih ve 27676 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan "Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına ilişkin yönetmelik" ve değişikliklerine uygun şekilde yürütülen kontrol ve sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis ile EGETAR arasındaki her türlü uyumsuzluk, şikâyet ve itirazların tarafsız ve objektif şekilde yönetimini kapsar.

3.TANIMLAR

İtiraz: Müşteri tarafından,

- Kontrolör ve/veya Sertifikatörlerin kararlarına karşı,

- Şikâyet ve uyumsuzlukla ilgili firmamız tarafından verilen karara karşı yapılan müracaat

Şikâyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, uyumsuzluk tanımına girmeyen, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyon yaptığı müteşebbisler gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen şikâyetler veya akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanları.

Uyumsuzluk: Sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis ile firmamız (kontrolörler dâhil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı.

4.SORUMLULUKLAR

Genel Müdür
Kalite Yöneticisi
Kontrolör
Sertifikatör
Tarafsızlık Komitesi

5.UYGULAMA

5.1 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz/ Şikâyet sahibi müşteri ya da ilgili diğer taraflar, Egetar web sitesinde de yer alan KY-F09 İtiraz ve Şikâyet Formunu doldurur. Bu form, EGETAR tarafından talep üzerine iletilir. Anonim olarak gönderilenler ve dâhili bir araştırma için makul bir sebep içermeyenler hariç genel olarak her şikâyet ciddiye alınıp harekete geçilir.

İtiraz/ Şikâyet konusu, kapsamı, şikâyetle bulunan ve şikâyet formunda belirtilen diğer detaylar kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınır, Genel Müdüre iletilir. Genel müdür, Sertifikatör, Kalite Yöneticisi ve konunun özelliğine göre kontrolörün de katılımıyla toplantı yapıp şikâyetin değerlendirmesi yapılır. İlgili düzeltici faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilmesi takip edilir. Şikâyet ve itirazların değerlendirmesi için tanımlanan en uzun süre 30 gündür.

İtiraz/ Şikâyet değerlendirilmesinde ilk konu, şikâyet ve itirazın EGETAR kaynaklı olup olmadığıdır. Bu amaçla başvuruda verilen bilgilerin yeterli ayrıntıları içerip içermediği değerlendirilir ayrıca daha önce yapılmış benzer bir şikâyet ve itiraz olup olmadığı araştırılır. Toplantıda kararlar oybirliği ile alınır. Bir faaliyet yürütülmesine karar verilir ise bu karar şikâyet formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinden sonra, sahibine giderilmesine yönelik düzeltme işlemleri ve düzeltici faaliyetler tasarlanır. Bu aşamada şikâyet / itiraz sorunun gelişmeler ile ilgili bilgi aktarılır. Düzeltme işlemleri ve düzeltici faaliyetler, şikâyet formunda atfı yapılan Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır.

Eğer bu toplantıda İtiraz/ Şikâyet ile ilgili olarak somut bir karara varılamaz ise İtiraz/ Şikâyet, Tarafsızlık komitesine iletilir. Tarafsızlık komitesinin değerlendirmesi sonucunda komitenin rehberliğinde belirlenen düzeltici ve önleyici faaliyetler Genel Müdürün kontrolünde yerine getirilir.

Faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin ardından düzeltici faaliyet kapatılır ve etkinliği kalite yöneticisi tarafından değerlendirilir. Faaliyetlerin tamamlanmasının ardından şikâyet / itiraz sahibi durum ile ilgili bilgilendirilir ve geri bildirim alınır.

Şikâyet / itiraz sahibi olumlu geri bildirim yaparsa süreç sonlandırılır. Şikâyet / itiraz sahibinin, olumsuz geri dönüş yapması durumunda EGETAR konuyu görüşülmek üzere Tarafsızlık Komitesinin gündemine taşır. Buradan çıkan sonuca göre şikâyet / itiraz sahibi bilgilendirilir.

Hazırlayan	Onaylayan

EGETAR tarafından sertifikalandırılmış bir kuruluş ile ilgili şikâyet alınması durumunda, ilgili kuruluş yazılı olarak bilgilendirilir, şikâyetin konusuna göre habersiz kontrol yapılabilir. Şikâyet ile ilgili kuruluşun yaptığı veya yapacağı düzeltici faaliyetler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler doğrultusunda Sertifikar tarafından değerlendirme yapılır ve raporlandırılır. Genel Müdür, kontrolör ve Sertifikar tarafından yapılan değerlendirme sonrasında şikâyet sahibi bilgilendirilir. Bir takvim yılına ait bütün şikâyetler ve uygulanan düzeltici faaliyetler Yönetim gözden geçirme toplantısının bir parçasıdır. Böylece EGETAR'ın hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamış olur.

Müştebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini EGETAR'a ıbraz etmek durumundadır. Müştebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği makamlarını bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır. Uyuşmazlık ve/veya şikâyetin sonucu ile ilgili olarak EGETAR ile müşteri arasında bir anlaşmazlık olursa müşteri Tarafsızlık komitesine müracaat etme hakkı vardır.

5.2 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Toplantıları

5.2.1 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Toplantısına Katılacak Kişiler

Şikâyet ve/veya itiraz durumunda Genel Müdür başkanlığında kalite yöneticisi, sertifikar ve kontrolörün katılımı ile toplantı gerçekleştirilir. **Şikâyet ve itirazda taraf olan Egetar çalışanı toplantıda oy hakkına sahip olmaz.**

5.2.2 İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilir. Değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Müştebbisin belgeli Üretici sayısına bakılmaksızın hizmetlere kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama, Belge ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır

Şikâyet ve başvurunun gözden geçirilmesi veya onayında söz konusu müşteriye son iki yıl içinde danışmanlık hizmeti vermiş ve müşteri tarafından istihdam edilmiş personel görevlendirilmez.

5.2.3 Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her uyuşmazlık, şikâyet veya itirazla ilgili Genel Müdür uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre Kalite yöneticisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz işlemleri, Kalite yöneticisi tarafından yönetim bilgisine sunulur. Yönetim de bu değerlendirme sonrası düzeltici / önleyici faaliyet kararı alabilir.

Genel Müdür, Mesleki Sorumluluk Sigortasının kapsamı dışında kalan konuları şikâyet sahibiyle ticari yolla çözme kararı alabilir.

Müştebbisin kontrol ve sertifikasyon aşamasında organik tarım sertifikasyonuna aykırı olduğu tespit edilen uygunsuzlukların sonucu alınan sertifikasyon kararında adı geçen, sistemden çıkarmayı gerektirecek durumlar dâhil, yaptırımlara itirazı söz konusu olduğunda; sertifikasyon kararını, konu ile ilgili bilgi ve belgelerle beraber en geç 21 gün içerisinde Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir.

Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesinde uyuşmazlık olması durumunda üretim bölgesinde yetkili olan mahkemeler geçerlidir.

6. İTİRAZ ve ŞİKÂyetLERİN ARŞİVLENMESİ

EGETAR'a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler, başlatılan düzeltici faaliyetler, bunlarla ilgili yazışmaların arşivlenmesi sorumlu EGETAR personeli tarafından yapılır ve ilgili müşteri dosyasında dosyalanır.

7. GİZLİLİK ve İLGİLİ TARAFLARIN BİLGİLENDİRİLMESİ

EGETAR'a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler gizli olup yasal olarak veya ilgili kanun ve yönetmelikler gereği bağlayıcı durumlar dışında, ilgili müşteri veya şikâyet sahibinin izni alınmadan üçüncü şahıslara bilgi verilmez. Resmi makamların bilgi talebi durumunda kendilerine Genel Müdür tarafından bilgi verilir.

8.REFERANSLAR

- KY-F05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan

- KY-F09 İtiraz ve Şikâyet Formu
- EK-05 Standartlar, Şartlar Talimatlar

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
Rev. No.	Revizyon Gerekçesi	Tarih
00	TS EN ISO/IEC 17065 Standardı gereği Kalite Yönetim Sistemi tamamen gözden geçirilmiş, daha önce kullanılmış sürümler iptal edilmiş, karışıklığa mahal vermemek için tüm dokümantasyon sistemi yeniden oluşturulmuştur.	28.02.2014
01	Akreditasyon denetimini takiben yapılan dokümantasyon değişiklikleri ve değerlendirmeler sonrasında İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Kaldırılmasına, Genel Müdür başkanlığında Kalite Yöneticisi, Sertifikar ve Kontrolörden oluşan itiraz değerlendirme toplantılarından şikâyet ve itirazların değerlendirilmesine, gerekli durumlarda konunun Tarafsızlık komitesine aktarılmasına karar verilmiş, prosedür de bu doğrultuda güncellenmiştir.	30.06.2014
02	Doküman adından 17065 ibaresi çıkarıldı	09.06.2017
03	Dokümanda sayfa sonlarına Hazırlayan/Onaylayan bölümü eklendi.	20.04.2018
04	Kapsam bölümünden "07.12.2010 tarih ve 27778 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik" ibaresi çıkarıldı.	01.11.2019
05	5.1 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi bölümünde ikinci paragraftaki "Genel müdür, Kalite yöneticisi ve konunun özelliğine göre sertifikar ve/veya kontrolör de alarak toplantı yapıp şikâyetin değerlendirmesini yaparak ilgili düzeltici faaliyetleri planlar ve gerçekleştirilmesini takip eder." bölümü revize edilerek "Genel müdür ve Ortaklar Kurulu adına İdari İşler Sorumlusu ve konunun özelliğine göre kontrolörün de katılımıyla toplantı yapıp şikâyetin değerlendirmesi yapılır. İlgili düzeltici faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilmesi takip edilir." şeklinde değiştirilmiştir.	10.01.2020
06	5.1 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi bölümünde ikinci paragraftaki "Genel müdür ve Ortaklar Kurulu adına İdari İşler Sorumlusu ve konunun özelliğine göre kontrolörün de katılımıyla toplantı yapıp şikâyetin değerlendirilmesi yapılır. İlgili düzeltici faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilmesi takip edilir." bölümü revize edilerek "Genel müdür, Sertifikar, Kalite Yöneticisi ve konunun özelliğine göre kontrolörün de katılımıyla toplantı yapıp şikâyetin değerlendirilmesi yapılır. İlgili düzeltici faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilmesi takip edilir." şeklinde değiştirilmiştir. Şikâyet ve itirazda taraf olan Egetar çalışanı toplantıda oy hakkına sahip olmaz.	01.08.2022

Hazırlayan	Onaylayan