



TUSCERT ULUSAL SERTİFİKASYON HİZMETLERİ (MEHMET BIYIK)	DOKÜMAN NO	KL-01
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
BELGELENDİRME SÜRECİ KLAVUZU	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	1 / 5

Bu kılavuz müşteriye başvurudan sertifikalandırmaya kadar olan tüm aşamalarda bilgilendirmek için hazırlanmıştır.

1.BELGELENDİRME SÜRECİ

TUSCERT kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinin tamamı belgelendirme sürecini ifade etmektedir. TUSCERT belgelendirme süreci başvuru ile başlayarak müşteri ile TUSCERT arasındaki hizmet alım sözleşmesinin fesholmasına kadar devam eder. Belgelendirme süreci başvuru, kontrol, belge verme, belgenin devamlılığı, askıya alma ve geri çekme süreçlerini kapsar. TUSCERT önceden haber vermeksizin bu kılavuzda değişiklik yapma ekleme, silme hakkını kendinde saklı tutar.

2.BAŞVURU

Başvuru ve başvurunun değerlendirilmesi kabullü süreci Başvuru Prosedürüne (PR-11) uygun olarak gerçekleşir. Müşteri TUSCERT'e; kontrol ve sertifikasyon hizmeti almak için internet, telefon veya faks aracılığı ile ulaşır. Belgelendirme prosesine talep eden herkesin erişim hakkı ve imkanı vardır. Belgelendirme prosesine erişim; müşterinin ölçeğine veya herhangi bir birlik ve/veya gruba üye olmasına ya da verilmiş halihazırdaki belge sayısına bağlı değildir. Öncelikle Müşteri başvurusunu alan personel, müşteriye TUSCERT Kontrol ve Sertifikasyon hizmetleri süreçlerine dair bilgi verir ve Müşteri Başvuru Formunu (FR-14) eksiksiz olarak doldurup TUSCERT'e iletmesini talep eder. Başvurular TUSCERT tarafından müşteriye verilen Müşteri Başvuru Formunun (FR-14) firma/üretici tarafından doldurulup e-mail/fax veya şahsen iletmesi ile gerçekleşmiş olur. TUSCERT yönetimi başvuru formunu inceledikten sonra başvuru sahibine dönüş sağlar. Müşteri Değerlendirme Formundaki (FR-15) bilgiler müşteriden alınır. Müşteri Değerlendirme Formu (FR-15); Müşteri Başvuru Formunun (FR-14) ekidir. Müşteri bunu kendi doldurarak da başvuru yapabilir. Yönetim personeli formu incelerken telefon aracılığı ile ek bilgi talep edebilir. Müşteri Değerlendirme Formu (FR-15) incelenerek verilen cevaplara uygun olarak form yönetim personeli tarafından değerlendirilir. Değerlendirmede sorulan soruların en az %75'inin uygun olması, kalan %25'inin ise geçiş sürecinde giderilebilir sorunlar olması halinde değerlendirme olumlu olarak kabul edilir ve bir sonraki aşamaya geçilir. Eğer sonuç olumsuz ise bu durum Organik Tarım Yönetmeliğinin ilgili maddesi gerekçe gösterilerek red edilir. Red cevabı mail, telefon yada yazılı olarak başvuru sahibine bildirilir. TUSCERT müşterini yasadışı faaliyetlerin içerisinde olması, belgelendirme şartları ile ilgili tekrarlanan uygunsuzluklara sahip bir geçmişinin bulunması, müşteri ile ilgili benzer durumlar gibi esasa yönelik veya kanıtlanmış sebepler olduğunda başvuruyu reddedebilir. Değerlendirme sonucu menfi ise başvurudan başvuru formu ıslak imzalı olarak talep edilir. Müşteri başvuru formunu eksiksiz doldurulması hususunda bilgilendirilir. Başvuru sadece teklif hazırlanması için gerekli bilgilere ulaşılmada kullanılır. Firma / üreticinin sözleşme yapacağı anlamına gelmez. Başvuru yapan firma/ üreticinin müşteri olarak kabul edilmesi sözleşmenin karşılıklı imza edilmesinden sonra gerçekleşir. Başvurular ücretsiz olup firma/üreticiden ücret talep edilmez. Teklifin doğru ve eksiksiz hazırlanabilmesi için belgelendirme sürecinde bir sorunla karşılaşmamak adına başvuru bilgilerinin doğru ve eksiksiz beyan edilip doldurulması gerekmektedir. Grup/ Proje başvurularında; grup adına grup sorumlusu veya proje yöneticisi (aracı kurum/ danışman v.b.) Müşteri Başvuru Formunu (FR-14) grup adına doldurur. Müşteri Başvuru Formunun (FR-14) üretim bilgilerinin açıklandığı kısmın yetersiz kalması halinde ikinci forma geçilir.

3.TEKLİF VE SÖZLEŞME HAZIRLANMASI

Başvuru formunda yazan bilgiler doğrultusunda Ücretlendirme Prosedürüne (PR-02) göre teklif hazırlanıp firma/üreticiye gönderilir. Teklifin kabul edilmesi durumunda sözleşme hazırlanarak müşteri onayına sunulur. Sözleşmenin karşılıklı imzalanması ile birlikte üreticiden 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı resmi gazetede yayınlanan Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmeliğin 6. Maddesinde belirtilen belgeler istenir. TUSCERT firma/üreticiye müşteri kod numarası vererek dosya açar. Bundan sonra denetim süreci ile ilgili tüm belgeler bu dosyada muhafaza edilir. Firma/üretici artık müşteri olarak anılır. Firma/üretici teklif veya sözleşmeyi imzalamaması durumunda dosya arşive kaldırılır ve bir dönüş oluncaya kadar bir işlem yapılmaz. Teklif süresi 60 gün dür. 60 gün süre zarfında dönüş yapmayan firma / üreticilerin başvuruları geçersiz sayılarak belgeleri iptal edilip imha edilir. Her hangi bir anlaşmazlık, yükümlülükler ve ödemeler vb. konularda problem yaşanması için teklif ve sözleşmelerin müşteri tarafından sözleşme bitiş tarihine kadar saklanması gerekmektedir. TUSCERT fiyat politikası müşterileri mağdur etmeyecek şekilde yıllık destek miktarları, pazar talebi, ekonomik göstergeler v.s. göz önüne alınarak güncellenir. Yeni Fiyat tarifeleri internet sayfamızda yayınlanan TUSCERT Fiyat Listesi (FR-04)'inden takip edilmelidir. Genel Müdür tarafından yeni hizmet bedelleri sözleşmeye ek yeni bir Fiyat Teklif Formu (FR-17) düzenlenerek tarafların karşılıklı anlaşması ve Fiyat Teklif Formunu (FR-17) onaylaması ile sağlanır. Fiyat Teklif Formunun güncellenmesi ile eski Fiyat Teklif Formu geçerliliğini yitirerek iptal edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Adı Soyadı: Kezban DÖNER Görevi : Sertifikeler/ Kalite Yönetim Temsilcisi İmza :	Adı Soyadı: Mehmet BIYIK Görevi : Genel Müdür/ Kalite Yönetim Müdürü İmza :



TUSCERT ULUSAL SERTİFİKASYON HİZMETLERİ (MEHMET BIYIK)	DOKÜMAN NO	KL-01
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
BELGELENDİRME SÜRECİ KLAVUZU	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	2 / 5

4. DENETİM TARİHİNİN BELİRLENMESİ

Sözleşmenin imzalanmasının ardından TUSCERT müşteriye üretim desenine uygun bir kontrol tarihi belirler, kontrol tahini ve kontrolü gerçekleştirecek kontrolörün bilgilerini müşteriye ileterek karşılıklı mutabakat sağlamaya çalışır. Müşteri ilgili tarihte müsait değilse durumu TUSCERT'e bildirerek iki taraf için uygun bir tarihte mutabakat sağlar. Denetim planı haberli denetim ise denetim tarihinden 2 hafta öncesinden müşteriye bildirilir. Habersiz denetimlerde üreticiye 2(iki) gün önceden denetim bildirilir. Üreticinin organik tarım sürecine başlamasıyla birlikte geçiş süreci başlamış olur. Geçiş sürecinde TUSCERT kritik gördüğü herhangi bir zaman dilimini için kontrol düzenleyebilir. Organik statüye hak kazanmış ürünlerin denetiminin yapılabilmesi için hasat tarihinin geçmemiş olması gerekmektedir. Hasadı bitmiş, yeni ekilmiş, olgunlaşmamış ürünlerin denetimi yapılmaz. Yetiştiriciliği zamana yayılmış olan ürünlerde/ yetiştiriciliklerde yılda birden fazla denetim yapmak TUSCERT'in insiyatifindedir. TUSCERT haberli denetim yapacağı gibi habersiz denetimlerde yapabilir.

5.DENETİM

TUSCERT tarafından görevlendirilen kontrolör Personel Teklif Formu (FR-19) ile müşteriye bildirilir. Ayrıca denetim akışını içeren Denetim Kontrol Planı (PL-05) da Personel Teklif Formu İle birlikte Üreticiye iletir. Yıllık kontrol; Denetim Kontrol Planı (PL-05) çerçevesinde yapılır. Denetimin akışı, içeriği ve seyri bu plan ile müteşebbise deklere edilmiş olur. Müteşebbis planın içeriğini ve akışını onaylaması halinde ilgili planı imzalayarak Personel Teklif formu ile birlikte TUSCERT'e iletir. Denetim; denetim planında belirtilen tarihte ve sertifikalandırılacak üretim alanında TUSCERT'in bünyesinde bulunan kontrolörler tarafından yapılır. Kontrolör denetime başlarken denetim seyrini içeren Denetim Kontrol Planı (PL-05) çerçevesinde kontrol yapılmalı ve kontrol açılış toplantısı ile başlamalı ve kapanış toplantısı ile bitmelidir. Denetim başvuruda belirtilen kapsam, ürün / ürünlere göre gerçekleştirilir.

Denetim esnasında TUSCERT kontrolörünün talep ettiği bütün bilgi ve belgeleri kontrolöre eksiksiz ve doğru olarak sunmak zorundadır. Müşteri tarafından aynı alan içinde birkaç farklı ünitenin işletilmesi durumun da, organik üretim yapılmayan yerlerinde kontrolü yapılır. Kontrolde Üretici taşeron kullanmış ise Kontrolörlerin Taşerona Ulaşımını sağlamaktan ve taşeronun denetime açık olmasından da üretici sorumludur. Kontrolör, gerek görmesi halinde denetlenen üreticiden üretimi yapılan ürünü temsil edecek şekilde denetim sırasında numune alabilir. Numuneler PR-16 Numune Alma Prosedürüne uygun olarak alınır. Alınan numuneler TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyonuna sahip TUSCERT'in sözleşmeli olduğu Taşeron Laboratuvarlardan birine müşterinin analizinin mali yükümlülüğü yerine getirmesi şartıyla TUSCERT kontrolörü tarafın denetim sonunda gönderilir. Analiz ücretleri müşteriye aittir.

Müşteri TUSCERT'in anlaşmalı olduğu taşeronlar ile çalışmak istemez ise TUSCERT'in de kabul edip onaylayacağı TS EN ISO/IEC 17025 standardında akreditasyona sahip, kendi talep ettiği başka bir laboratuvar da numunelerini analiz ettirebilir. Müşteri, bu talebini ve gerekçesini yazılı olarak TUSCERT'e bildirmelidir. Analizi yaptırmak istediği laboratuvarın TS EN ISO/IEC 17025'e göre akredite olduğunu gösterir Akreditasyon belgesini ve akredite olduğu kapsamı da gönderdiği yazıya ek olarak iletir. TUSCERT gerekli inceleme ve araştırmayı yaptıktan sonra müşterinin talebini onaylayarak ilgili laboratuvar da analiz yapılmasına müsaade eder yada talebi gerekçesini de bildirecek şekilde ret eder. Müşteri ile analizin yapılacağı laboratuvar konusunda mutabakat sağlandıktan sonra numune alınır ve analiz yaptırılır.

Müşteri denetim esnasında numunenin başka bir laboratuvar da yapılmasını isterse dilekçe ve ekleri kontrolöre elden teslim eder. Kontrolör mail, sms veya telefon aracılığı ile TUSCERT yetkililerine ulaşır ve talebi bildirir. Talebin değerlendirilmesinin ardından numune alımı ve analize gönderme işlemi gerçekleşir. Kontrolörün numune alımı için sahada ek bir iş günü geçirmesi halinde bu ek görevlendirmenin ücretini ve ilgili diğer masraflar TUSCERT fiyat listesinde belirtilen şekilde müşteri tarafından karşılanır.

Denetim öncesi uygun koşullarda TS EN ISO/IEC 17025 akreditasyona sahip bir laboratuvar da analiz yapılmış ise denetçi tarafından bu analiz raporunun bir nüshası alınır. Gerekli incelemeler yapıldıktan sonra bilgi olarak dosyasına konur. Müşterinin kendi yaptırmış olduğu analizin TUSCERT için bir bağlayıcılığı yoktur. TUSCERT kontrolörü tarafından alına ve analize gönderilen numune analizi TUSCERT sertifikasyon süreci kanıtı olarak kabul edilir. Müşterinin numune alınmasını ret etmesi, analiz ücretini ödememesi uygunsuzluk olarak kabul edilir ve sertifikanın düzenlenmemesine ve/veya askıya alınmasına sebep olur. Denetim sonunda eğer herhangi bir uygunsuzluk varsa kontrol formunda açıklama kısmına rapor edilir ve Üretici Düzeltici Faaliyet Formu (FR-09) düzenlenerek bu formun otokopili nüshası müşteriye verilir ve düzeltici faaliyet talep edilir. Her uygunsuzluk için düzeltici faaliyet talep edilmez. Müşterinin Organik Tarım Yönetmeliğine aykırı davrandığı ve kapsamına kayıtlı olan ürünlerin organikliğini bozacak faaliyetlerde bulunması halinde geçiş süreci kontrolör tarafından uzatılır. Müşteriden bu kontrol formunu imzalaması istenir. Müşteri imzalamayı ret ederse kontrolör bu durumu kontrol formuna not düşer. Kontrolörün doldurmuş olduğu bu form geçerliliğini sürdürür. Üreticinin formu imzalamaması belgesinin askıya alınıp iptal edilmesine ve/veya geçiş sürecinin uzamasına neden olabilir. Müşteri uygunsuzlukları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Adı Soyadı: Kezban DÖNER Görevi : Sertifikeler/ Kalite Yönetim Temsilcisi İmza :	Adı Soyadı: Mehmet BIYIK Görevi : Genel Müdür/ Kalite Yönetim Müdürü İmza :



TUSCERT ULUSAL SERTİFİKASYON HİZMETLERİ (MEHMET BIYIK)	DOKÜMAN NO	KL-01
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
BELGELENDİRME SÜRECİ KLAVUZU	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	3 / 5

kabul ederek düzeltici faaliyetlere başlar düzeltici faaliyetleri kontrolörün verdiği tarihten evvel bitirse durumu TUSCERT'e bildirir. Eğer uygunsuzluğu kendine tanınan sürede bitiremezse TUSCERT'ten ek süre talep edebilir. Kontrolörün verdiği uygunsuzluğu düzeltme zamanı kapsam ve ürün çeşitliliğine göre belirlenir.

6.RAPORLAMA

Denetim sonucunda elde edilen bulgular denetim sonrası TUSCERT kontrol raporuna yazılır. Rapor sonucuna göre uygunsuzluk bulunmuyorsa ve eğer yapılmışsa analiz sonuçları menfi ise müşteri belge almaya hak kazanır. Sertifika aşamaları ile ilgili olarak firmamızdan bilgi alır. Sertifika konusunda nihai karar sertifikaya aittir. Sertifikeler grup sertifikası düzenleyeceği zaman bütün üreticilerin bilgilerini inceleyerek Grup/Proje adına tek bir MÜTEŞEBBİS SERTİFİKASI (SRT-01) düzenler. Proje büyüklüğüne göre bütün belgelerin ve bilgilerin tamamlanmasını takip eden 45 gün içerisinde sertifika hazırlanır. MÜTEŞEBBİS SERTİFİKASI (SRT-01) iki nüsha olarak düzenlenir. Bir nüshası TUSCERT'te kalır, diğer nüsha bir üst yazı ve Sertifika ve Logo Kullanım Prosedürü (PR-04) ile birlikte müşteriye gönderilir. Sertifika ve Logo Kullanım Prosedürü (PR-04) Müteşebbis Sertifikasının tamamlayıcısıdır ve Müşteri bu prosedürün kendisine yüklediği sorumlulukları ve gereklilikleri yerine getirmekle sorumludur.

7.SERTİFİKANIN SÜRESİ VE DEVAMLILIĞI

Organik Tarım sertifikası; müteşebbis sertifikası 1(bir) yıldır. Bazı durumlarda Sertifikelerin kararı ile karışıklıkları engellemek için sertifika süresi kısaltılabilir. Her yıl denetime müteakiben güncellenir. Müteşebbis sertifikası tek başına ürün satış amaçlı kullanılamaz. Organik ürün satışıyla ilgili ürün sertifikasının talep edilmesi üzerine ürün sertifikası düzenlenir. Ürün sertifikalarının düzenlenebilmesi için TUSCERT'e; İşletme ürün giriş bilgileri, Ürün işleme bilgileri, Tarımsal projelerde hasat ve/veya her üreticiden yapılan ürün alımlarıyla ilgili bilgilerinin bildirilmesi gerekir. Ürün satışlarını takiben; ürün sevki bilgileri (irsaliyeler), fatura bilgileri, öz tüketim bilgileri ürün sertifikasının arkasına der kenar düşülür ve TUSCERT'e de 15 gün içinde bildirilir. Pazar gibi açık alanlarda satılan ve hasatı zamana yayılan ürünlere toptan ürün sertifikası düzenlenir. Toptan düzenlenen ürün sertifikasında da her bir satış ürün sertifikasının arka yüzündeki derkenar tablosuna işlenir ve imza altına alınır. Satış takip eden 7 gün içerisinde stok kaydının tutula bilmesi için satış miktarları TUSCERT'e bildirilir.

İşlenmiş ürünlerde ürün sertifikası düzenlenir. İşlenmiş ürünlerde ürün el değiştirdiğinde yeni bir işleme tabi tutulmuyorsa ve etiket bilgileri değişmiyorsa tekrar sertifika düzenlenmez. Depolama, toptan pazarlama ve dağıtım yapan müteşebbislerin toptancıya ve perakendeciye satışlarında ürüne, mevcut ürün sertifikasının müteşebbis tarafından onaylı fotokopisi ile birlikte fatura ve sevki irsaliyesi eşlik eder. Ürün sertifikasının onaylı fotokopisi üzerine müteşebbis tarafından yapılan satış belgelerinin numarası yazılır ve onaylanır. Bu satış miktarı on beş gün içinde TUSCERT'e bildirilir. TUSCERT tarafından stok takibi yapılır.

Sertifika geçerlilik süresi sertifika üzerinde belirtilmektedir. Sertifika geçerlilik süresi içerisinde aynı kapsamdaki yeni ürün veya ürünlerin kontrolünün tamamlanması durumunda, önce yayınlanan sertifika revize edilerek (güncellenerek) yeni ürünleri sertifika kapsamına alır. Sertifikanın revize edilmesi durumunda, bir önceki sertifikada yer alan ürün bilgileri de güncellenir eski sertifikadaki ürün bilgileri geçerliliğini yitirir. Sertifikanın geçerlilik süresi içinde yapılan değişikliklerde sertifika güncellenmiş olur ve kaçınıcı güncelleme olduğu güncelleme numarası ile takip edilir.

8.SERTİFİKA VE LOGO KULLANIMI

Müşteri ürün üzerinde kullanacağı logoyu TUSCERT'in logo kullanım prosedüründe belirtilen şekilde ürün ambalajında rahatlıkla görünebilecek bir şekilde ve belirtilen ölçüler dahilinde kullanabilir ve kanuni şartları kabul etmiş olur. TUSCERT logosu TUSCERT'in denetimlerinde başarılı olmuş ve belge geçerliliği devam eden müşteriler tarafından kullanılır. TUSCERT logosu denetimi yapılmış, bu denetimler sonucu herhangi bir olumsuzluk bulunmayan belge almaya hak kazanış ürünler için müşteri tarafından kullanılır.

Onay almamış ürünlerde ve diğer kişiler tarafından kullanılamaz. Logo ve belgeler ürünün uygunluğundan ve ilgili faaliyetlerden tek başına TUSCERT'in sorumlu olduğu anlamı çıkacak şekilde kullanılamaz. Herhangi bir nedenle sözleşmenin iptal edilmesi, belgenin askıya alınması belgenin süresinin dolması veya belge iptali gibi durumlarda müşteri TUSCERT logosunu ve belgenin kullanımını derhal durdurmak zorundadır. TUSCERT logosunun ve belgenin yanıltıcı ve uygun olmayan şekilde çıkar amaçlı kullanıldığının fark edilmesi durumunda tüm yasal hak TUSCERT'e aittir. Bu durumda belge askıya alınır ve/veya iptal edilir. Müşteriye sertifikası ile birlikte Sertifika ve Logo Kullanım Prosedürü (PR-04) gönderilir. Müşterinin logo kullanmayı talep etmesi halinde söz konusu olan logo kendisine elektronik ortamda da gönderilir. Müşteriden logoyu etikette kullanmadan önce etiket çizimi çalışmasının TUSCERT'e gönderilerek onay alınması istenir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Adı Soyadı: Kezban DÖNER Görevi : Sertifikeler/ Kalite Yönetim Temsilcisi İmza :	Adı Soyadı: Mehmet BIYIK Görevi : Genel Müdür/ Kalite Yönetim Müdürü İmza :



TUSCERT ULUSAL SERTİFİKASYON HİZMETLERİ (MEHMET BIYIK)	DOKÜMAN NO	KL-01
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
BELGELENDİRME SÜRECİ KLAVUZU	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	4 / 5

9.SERTİFİKASYONUN ASKIYA ALINMASI / İPTALİ

Üretici Organik Tarım Uygulamaları yönetmeliğine, üretici sözleşmesine, bağlı bulunmayı taahhüt ettiği yönetmelik ve standartlara göre uyumsuz hareket ettiğinin herhangi bir sebeple logo ve belgenin amacının dışında kullanıldığının tespit edilmesi durumunda sertifikası askıya alınır. Askı süresi bitiminde durumun değişmediği anlaşılırsa verilen sertifika iptal edilir.

Müşteri tarafından kontrolün gerekçe gösterilmeden ertelenmesi veya kontrole izin verilmemesi; belirlenen uygunsuzlukları ortadan kaldırmak üzere düzeltici faaliyetlerin belirlenen süre içerisinde yürütülmemesi; müşterinin, belgelendirme süreci ya da TUSCERT prosedürlerinde yapılan değişiklikleri verilen sürede sistemine adapte etmemekte direnmesi; gözetim kontrollerinde, müşterinin sertifikalandırılan ürünü garanti altına alınamaz durumda olduğunun kontrolörler tarafından tespit edilmesi; müşterinin, belgelendirme sürecinin saygınlığını zedeleyecek Organik tarım sistemi ruhuna aykırı davranışlarda bulunması; müşterinin, TUSCERT ile olan sözleşmesine aykırı hareketlerde bulunması; müşterinin TUSCERT'e karşı finansal yükümlülüklerini yerine getirmemesi; TUSCERT'in istemiş olduğu belgeleri zamanında iletmemesi, numune alınmasını reddetmesi ve/veya analiz ücretini ödememesi hallerinde TUSCERT müşteri sertifikalarını askıya alma hakkını saklı tutar.

Sertifikaların askıya alınmasını gerektiren koşulların başarı ile ortadan kaldırılmasının ardından, müşteri TUSCERT tarafından belgelendirme sürecinin devam ettiği yönünde bilgilendirilir ve konu ile ilgili tüm haklarını geri alır. Sertifikanın askıya alınmasına istinaden üretici elindeki sertifikaların asıllarını bir hafta içerisinde TUSCERT'e iletmekle yükümlüdür. Müşterinin, belgelendirmeye herhangi bir atıf içeren tüm reklam konusunun kullanımına son verir. Satmış olduğu ürünlerin yönetmelik yükümlerine uymamasının tespit edilerek statüsünün düşürülmesi halinde ürün sattığı ve belgenin kullanımına müsaade ettiği üçüncü tarafları süreçle ilgili bilgilendirerek üçüncü tarafların sertifikayı yanıltıcı kullanmasını engellemekle yükümlüdür.

TUSCERT'in müşteriye verilen süre içerisinde askıya almadan kaynaklanan sorunların çözülememesi durumunda belgelendirme geri çekilir (iptal edilir) veya sorun çıkan bölüm kapsamından çıkartılarak belgelendirme kapsamı daraltılır. Müşterinin 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelik şartlarını ve belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması halinde sertifika geri çekilir (iptal edilir). Üretim aşamasında 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelik hükümlerine aykırı uygulamaların saptanması halinde geçiş süreci uzatılır ve sertifika geri çekilir (iptal edilir). 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelik hükümlerine aykırı uygulamanın tekrarladığının tespit edilmesi halinde sertifika iptal edilir. Verilen askı süresi sonuna kadar müşteri kontrolün gerçekleştirilmesine müsaade etmemesi; askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen faaliyetlerde (kontrol, doküman inceleme vb.) müşterilerinin uygunsuzluklarını öngörülen sürelerde düzeltmemiş olması; TUSCERT logosunun veya dokümanlarının her hangi şekilde kötüye kullanıldığının saptanması; sertifikanın yanıltıcı olarak kullanılması; müşterinin sertifikayı, kapsamında belirtilen ürünlerden farklı alanlarda kullanması; müşterinin kontroller sırasında eksik ve yanıltıcı bilgi vermesi; müşterinin beyan ettiği adreste bulunmaması; müşteriye ait tüzel kişiliğin değişmesi; müşteri sertifika ve ekleri üzerinde tahrifat yapması; herhangi bir sebepten dolayı müşterinin, TUSCERT tarafından bildirilen gözetim kontrolü tarihinde süre belirtmeksizin erteleme talebinde bulunması veya gözetim kontrolörünün iptali talebinde bulunması; müşterinin organik tarım sisteminden çıkma talebinde bulunması halinde TUSCERT müşteri sertifikalarını geriye çekilmesi (iptali) hakkını saklı tutar.

10.GİZLİLİK ve TARAFSIZLIK

TUSCERT iş yaptığı ve ilişkide olduğu firmalar ile ilgili gizlilik içeren yazılı sözlü her türlü bilgi ve dokümanı yasal zorunluluklar dışında 3.Taraflara açıklamaz. TUSCERT ve bünyesinde çalışan tüm personel uygunluk değerlendirme aktiviteleri sırasında elde edilen tüm bilgileri gizli tutacağını taahhüt eder. Müşteriye ait bilgiler müşterinin yazılı talebi ile kendisine verilir. TUSCERT ile çalışan taşeronlarda müşterinin bilgilerinin gizliliğini taahhüt eder. Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya TUSCERT ile müşteri arasındaki SZ-01 Üretici sözleşmesi ile karşılıklı olarak mutabık kalınan konular hariç (itiraz ve şikayetler, sertifika alan üreticilerin listesinin web sitesinde yayınlanması, üçüncü tarafların denetime iştiraki, bilgilerin zorunlu halde ilgili taraflara (T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına, TÜRKAK'a, Tarım İl/ İlçe Müdürlüklerine, Mahkemenin talep etmesi halinde Savcılığa verilmesi v.b) verilmesi haricinde bütün bilgiler sahibine özel bilgiler olarak dikkate alınır ve gizli kabul edilir. Müşteri ile ilgili üçüncü tarafların TUSCERT'e bildirdiği bilgiler (Örneğin sertifikanın, logonun ve/veya ürünün hatalı kullanımı, yanıltıcı kullanımı v.s, üreticiye dair şikâyetler, yasal makamların üretici ile ilgili bildirimleri v.s) TUSCERT tarafından gizli olarak değerlendirilir ve bunlara ilişkin bilgiler üreticiye bildirilmez.

TUSCERT bünyesinde bulunan bütün müşterilerine ve başvuru sahiplerine eşit ve tarafsız hizmet sunar. TUSCERT ve TUSCERT çalışanları bütün faaliyetlerini objektif, tarafsız, bağımsız, önyargısız, adil, çıkar çatışmalarından uzak, iltimas yapmadan, nötr ve açık fikirlilikle yürütür. TUSCERT ve

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Adı Soyadı: Kezban DÖNER Görevi : Sertifikeler/ Kalite Yönetim Temsilcisi İmza :	Adı Soyadı: Mehmet BIYIK Görevi : Genel Müdür/ Kalite Yönetim Müdürü İmza :



TUSCERT ULUSAL SERTİFİKASYON HİZMETLERİ (MEHMET BIYIK)	DOKÜMAN NO	KL-01
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
BELGELENDİRME SÜRECİ KLAVUZU	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	5 / 5

TUSCERT çalışanları, Belgelendirilen prosesin tasarım, montaj, dağıtım, bakım, işletim ve sürdürme faaliyetlerini gerçekleştirmez, danışmanlık hizmeti teklif etmez ve danışmanlık hizmeti veremez. Bu durum beli konularda TUSCERT'in müşterilerini bilgilendirmesine (Örneğin bulguların izahı veya şartlara açıklık getirilmesine) ve/veya son ürünün kullanılmasına tüketilmesine (Kendi sertifika verdiği ürünleri TUSCERT ve çalışanları satış reyonlarından alarak tüketebilir) mani değildir.

TUSCERT'in faaliyetleri danışmanlık sağlayan/aracılık yapan firma ile bağlantılı değildir. TUSCERT belirli bir danışmanlık kuruluşu ile/ aracı firma ile çalışması durumunda hizmet alan müşteri, grup ve/veya proje üreticisi belgelendirmenin daha basit, daha kolay, daha hızlı veya daha düşük maliyetli olacağını düşünmemeli. TUSCERT büyüklük, küçüklük, uzaklık v.b parametreleri önemsemeksizin bütün müşterilerine eşit, bağımsız, tarafsız hizmet sunmaktadır.

TUSCERT belgelendirme programının işleyişi konusunda bütün müşteriler, başvuru sahipleri ve/veya başvurmayı düşünen kişiler Belgelendirme sürecini anlatan kılavuzlara, prosedürlere ve dokümanlara www.tuscercert.com adresinden ve/veya TUSCERT Ofisi ile irtibata geçilerek ulaşılabılır, bu bilgiler herkese açıktır. Belgelendirme ve TUSCERT hizmetleri konusunda bilgi veren bu dokümanlar müşterinin ölçüğüne, herhangi bir birlik yada gruba üye olmasına bağlı değildir.

11.İTİRAZ VE ŞİKAYETLER

Müşteri, TUSCERT yönetimi hakkında, personeli hakkında şikayetini veya sertifikasyon süreci ile ilgili itiraz ve/veya şikayetini yazılı olarak TUSCERT'e bildirmelidir. İtiraz ve Şikayet formu (FR-06) TUSCERT yetkililerinden temin edebilir. Hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar TUSCERT yetkilileri tarafından zaman kaybedilmeden değerlendirmeye alınır. İtiraz ve/veya şikayetler; İtiraz ve Şikayet Komitesinde değerlendirilir. Değerlendirme sonucu müşteriye bildirilir. Müşteri 7 gün içerisinde alınan karara itiraz edebilir. Eğer müşteri 7 gün içerisinde karara itiraz etmezse kararı kabul ettiğine kanaat edilir. Eğer müşteri karara itiraz ederse TUSCERT elindeki bilgileri ve itirazı T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına iletir. Bakanlığın verdiği karar nihai karar olarak kabul edilir. Şikayet ve/veya itiraz başvurusuyla başlayan sürecin herhangi bir aşamasında şikayet / itiraz sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi almak isteğinde bu durum kalite yönetim temsilcisi tarafından dikkate alınır ve kalite yönetim temsilcisi süreç hakkında bilgi vermekle sorumludur.

12.MÜŞTERİ FAALİYETLERİNDE YAPISAL DEĞİŞİMLER

Müşteri; işletmede veya süreci etkileyecek yapısal değişiklikleri TUSCERT yetkililerine zaman kaybetmeden bildirmek zorundadır. Kapsam değişikliği yapmak istemesi halinde TUSCERT yetkilisi ile iletişime geçer ve kapsam değişikliği talebi hakkında bilgi verir. Bu kapsam değişikliği TUSCERT yetkilisince değerlendirilerek hali hazırda mevcut bulunan belgesini ve şekilde etkileyeceği hakkında müşteriye bilgi verilir. Müşterinin kapsam değişikliği hakkında son kararından sonra sözleşme yenilenerek kapsam değişikliği ile ilgili süreç başlar.

13.BELGELENDİRME SÜRECİNDE DEĞİŞİMLER

TUSCERT Organik Tarım Uygulamaları Yönetmeliğinde yapılmış olan önemli değişiklikleri müşterilerine mail yada sms yolu ile bildirme sorumluluğunu üstlenmiştir.

EK-1 Organik tarım faaliyetlerinde bulunmak isteyen müşteriler, TUSCERT'e başvurur. Başvuruda aşağıdaki koşullar aranır. Organik Tarım Yönetmeliği madde 6

1. Bakanlık il veya ilçe müdürlüğünden alınan güncelleşmiş onaylı ÇKS kaydı, hayvancılık işletmeleri ise Bakanlık il veya ilçe müdürlüğü tarafından verilen TÜRKVET'ten alınan onaylı işletme belgesi,
2. ÇKS kaydı olmayan veya yapılamayan müşteriler için; Müşteri adı, adresi, T.C. Kimlik numarası ve vergi numarası, yabancı gerçek kişilerde ise yabancı kimlik numarasını içeren bilgi ve belgeleri, işletmenin yeri ve konumuna dair bilgiler, Kadastro çalışması tamamlanmış alanlarda tapu kaydı, tamamlanmamış alanlarda ise araziye kroki müracaat edilen arazinin veya arazinin kullanım hakkının kendine ait olduğuna dair bilgi ve belgeler,
3. Gıda işletmeleri için 17.12.2011 tarihli ve 28145 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Gıda İşletmelerinin Kayıt ve Onay İşlemlerine Dair Yönetmelik hükümleri gereğinde İşletme kayıt belgesi veya işletme onay belgesi,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Adı Soyadı: Kezban DÖNER Görevi : Sertifikeler/ Kalite Yönetim Temsilcisi İmza :	Adı Soyadı: Mehmet BIYIK Görevi : Genel Müdür/ Kalite Yönetim Müdürü İmza :