



TUSCERT ULUSAL SERTİFİKASYON HİZMETLERİ (MEHMET BIYIK)	DOKÜMAN NO	PR-06
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedür amacı TUSCERT'in yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi ile ilgili esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Organik Tarım Faaliyetleri kapsamında kontrol ve belgelendirme hizmeti alan müşteri ve diğer taraflar ile TUSCERT arasındaki her türlü itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkları kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. İtiraz: İlgili taraf tarafından (müşteri ve diğer taraflar) yapılan şikâyet ile ilgili TUSCERT tarafından verilen karara karşı yapılan müracaattır.

3.2. Şikâyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda özel veya tüzel kişilerden; TUSCERT'in politikası, prosedürleri, bağlı bulunduğu yönetmelik ve standartlar, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyon yaptığı müşteriler gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen şikâyetler veya TÜRKAK'a yapılan memnuniyetsizlik beyanları.

3.3. İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Müşterinin; TUSCERT'in vermiş olduğu bir karardan dolayı itiraz etmesi veya TUSCERT'in uygulamalarından şikâyetçi olduğu durumlarda toplanıp itiraz ve şikâyet hakkında karar verme yetkisine haiz olan komitedir. Komite; bahse konu olan şikâyet veya itiraz sahibi olan tarafın, kontrol ve sertifikasyon süreci içerisinde olmayan ve konu hakkında değerlendirme yapabilecek bilgiye sahip kişilerden oluşur. Seçilecek üyelerin organik tarım yönetmeliğine, ISO 17065 standardına ve İtiraza/şikâyete konu olan durumu değerlendirebilecek saha ve/veya hukuki bilgiye sahip olması istenir. Komite toplam üç kişidir. Komite üyeleri Genel Müdür tarafından atanır. Komite üyeliğine; tarafsızlık komitesi üyeleri, olayla ilgisi bulunmayan personel, hukuki konuları sorgulayabilmek için avukat atanabilir. İtiraz Ve Şikâyet Komitesi; Genel Müdür'ün çağrısı ile kurulan geçici bir komitedir. İtiraz Ve Şikâyet olması halinde atanan üyelerin göreve çağrılması ile kurulur, üyeleri daimi değildir. Üyelere toplantıdan önce TH-004 İtiraz Ve Şikâyet Taahhütnamesi imzalatılarak komite üyelerinin gizlilik ve tarafsızlık v.b taahhütleri alınır. Eğer TH-004 İtiraz Ve Şikâyet Taahhütnamesi mevcutsa ikinci kez bu üyeye söz konusu taahhütname imzalatılmaz.

4. SORUMLULAR: Bu prosedürün uygulanması esnasında itiraz ve şikâyetlerin ele alınmasından ve karar verilmesinden İtiraz, Ve Şikâyet Komitesi; itiraz ve şikâyetlerin kaydedilmesi ve işlemlerin sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapıp yapılmadığından Kalite Yönetim Temsilcisi; takip ve koordinasyondan Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtiraz ve şikâyetlerle ilgili alınan komite kararlarından TUSCERT sorumludur. Sorumlulukların paylaşılmış olması TUSCERT'in sorumluluğunu kaldırmamaktadır.

5. PROSEDÜR

5.1 TUSCERT kararları ve hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetleri yazılı olarak ele alır. Sözlü, elektronik ortam veya telefonla TUSCERT'e bildirilen itiraz ve şikâyetlerle ilgili TUSCERT personeli itiraz ve/veya şikâyet resmi olarak TUSCERT'e iletilmesi için itiraz ve/veya şikâyet sahibine gerekli yönlendirmelerde bulunur. itiraz ve/veya şikâyet sahibi kişiye; pdf formatındaki İtiraz ve Şikâyet Formunu (FR-06) TUSCERT web sitesinden ulaşabileceği veya talep etmesi halinde kendisine pdf formatındaki bu formun mail atılabileceği yada faks ile iletilebileceği bilgisi verilir.

5.2 İtiraz ve/veya şikâyet sahibi kişi, İtiraz ve Şikâyet Formunu (FR-06) doldurup imzalayarak (firma ise imza ve kaşe istenir) TUSCERT'e iadeli taahhütlü olarak resmi şekilde bildirir.

5.3. Bu Prosedürün madde 5.1 ve madde 5.2'ye uygun olarak itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık evrakı teslim alındığında TUSCERT personeli durumu Genel Müdüre bildirir. itiraz ve/veya şikâyetin resmi olarak Genel Müdüre ulaşmasını takip eden 2(iki) gün içerisinde Genel Müdür İtiraz ve Şikâyet Komitesini toplantıya çağırır. Komite Genel Müdürün çağrısını takip eden 7 gün

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	PR-06
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	2 / 3

içerisinde toplanarak konuyu karara bağlar. Komiteye itiraz ve/veya şikayete konu olan kararı veren personel katılamaz. Bu durumu göz önünde bulundurarak Genel Müdür İtiraz ve Şikayet Komitesini toplar.

5.4. Kalite Yönetim Temsilcisi; itiraz ve/veya şikayet sonuçlanıncaya kadar tüm aşamaların geriye dönük olarak izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Kalite Yönetim Temsilcisi kayıtları tutmaktan ve kayıtların saklanmasıyla sorumludur.

5.5 İtiraz ve Şikayet Komitesi; itiraz ve/veya şikayet ilgili olarak Genel Müdürün Komiteyi göreve çağırmasını takip eden 7 gün içerisinde toplanarak itiraz ve/veya şikayeti değerlendirilerek sonuçlandırılmak zorundadır. Alınan kararın tartışma kabul etmez şekilde TS EN ISO/IEC 17065 standardı, 03 Aralık 2004 tarihli ve 25659 sayılı resmi gazetede yayımlanan 5262 sayılı Organik Tarım Kanunu, 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı resmi gazetede yayımlanan Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmeliğinde ve TUSCERT kalite yönetim sistemi dokümanlarında (Tarım Bakanlığında ve TÜRKAK'da bulunan kalite yönetim sistemi dokümanları revizyonları esasır) bulunması halinde ilgili maddelere dayanarak karar alınır. Alınan karar ilgili standart, yönetmelik ve dokümanlar kaynak ve kanıt gösterilerek şikayet, itiraz, uyuşmazlık bildirimini yapan kişiye/firmaya açıklayıcı bir şekilde yazılı olarak bildirilir.

5.6. İtiraz ve/veya şikayet çözümü TS EN ISO/IEC 17065 standardı, 03 Aralık 2004 tarihli ve 25659 sayılı resmi gazetede yayımlanan 5262 sayılı Organik Tarım Kanunu, 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı resmi gazetede yayımlanan Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelikte ve TUSCERT kalite yönetim sistemi dokümanlarında yer almıyorsa ve/veya ilgili şikayet TUSCERT kalite yönetim sistemi dokümanlarında yer almıyorsa veya belirtilen gereklilikler ile çelişiyorsa; öncelikle geçmişte böyle bir şikayetin TUSCERT'e yapıp yapılmadığına bakılır eğer yapılmışsa söz konusu şikayetin nasıl ve ne şekilde sonuçlandığına bakılarak geçmişe yönelik bu kayıtlar ilgi tutularak konu ile ilgili karar verilir. Eğer geçmiş kayıtlarda da bu ve/veya benzeri bir şikâyet yok ise, itiraz ve/veya şikayet bildirimini yapan kişi ve/veya kurum yetkilisi Genel Müdüründe onayı ile İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantısına çağrılarak itiraz ve/veya şikayet değerlendirilir ve iki tarafında ortak kararı ile fikir almak için T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına durum bildirilerek Bakanlığın kararı beklenir. Gerekli olan hallerde başvurulması maksadı ile müşteri sözleşmesinde de uyuşmazlık durumunda yetkili olan mahkemeler belirtilmiştir.

5.6 İtiraz ve Şikayet Komitesi kararları oy çokluğu ile alınır ve alınan kararlar iadeli taahhütlü olarak itiraz ve/veya şikayet sahibine gönderilir. Kararın itiraz ve/veya şikayet sahibine ulaşmasını takip eden 7 gün içerisinde itiraz ve/veya şikayet sahibinin karara itiraz etme hakkı vardır. 7 gün içerisinde itiraz yapılmazsa itiraz ve/veya şikayet sahibinin alınan kararı onayladığına kanaat edilir ve daha sonra yapılan itirazlar kabul edilmez.

5.7 itiraz ve/veya şikayet sahibi aynı konu hakkında yalnızca bir kere şikayette bulunabilir. İtiraz ve/veya şikayet sahibin Komitenin aldığı karara itiraz ederse TUSCERT kendisine ulaşan itirazı ve geriye dönük alınan kararları ve ilgili doküman ve kayıtları 21 gün içerisinde T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bildirir. Bakanlığın verdiği karar nihai karar olarak kabul edilir.

5.9. TUSCERT'in almış olduğu kararlara itiraz edilmediği durumlarda, TUSCERT İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan kararları yıllık olarak Tarım Bakanlığına bildirmek zorunda olduğu rapor dahilinde bildirir.

5.10 Üretici itiraz ve şikâyetini direk TUSCERT'e bildirebileceği gibi T.C. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına ve/veya TÜRKAK'a da bildirebilir.

5.11 Tüketici ve/veya üçüncü taraflar şikâyetlerini direk (TUSCERT ofisine gelerek) veya dolaylı yoldan TUSCERT (tel, posta, faks, mail, kargo v.b) TUSCERT'e iletilir. Ayrıca denetim esnasında da ve/veya Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde (FR-10) de belirtilen şikayetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Genel Müdür'e iletilir şikayetin kontrol ve belgelendirme süreçlerine olan etkisi ve ehemmiyeti değerlendirilerek komitenin toplanıp toplanmamasına karar verilir. Eğer şikayet uygulanacak sözlü bir uyarı ile veya küçük bir müdahale ile giderilebilecekse (Örneğin; internete bağlanmadığı için bazı bilgilere erişemiyorsa v.b.) komite toplanmaksızın eksiklik giderilir ve durum müşteriye de bildirilir. Gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılır. Eğer şikayet komitenin toplanmasını gerekli kılıyorsa, şikayet ile ilgili bu prosedür hükümlerine göre hareket edilir.

5.11.1 İlgili şikayeti alan personel durumun tüketici ve/veya üçüncü tarafın eksik bilgisinden kaynaklandığı kanaatine varırsa durum hakkında şikayet sahibini bilgilendirir ve yanlış anlaşılmayı giderir. Konu ile ilgili olarak Kalite Yönetim Temsilcisine 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	PR-06
	REVİZE NO/ TARİH	005/15.07.2016
İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	3 / 3

Genel Müdüre bilgi verir. İlgili şikayetin yazılı şekilde getirilmesine Genel Müdür karar verir ve ilgili tutanağın saklanması Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır.

5.11.2. Şikayet konusu TUSCERT' üreticisinin logoyu, sertifikayı yanıltıcı ve yanlış kullanması veya üreticinin organik tarım sistemine aykırı uygulamalarda bulunması ve hareket etmesi olabilir. Böyle durumlarda TUSCERT personeli ilgili şikayetin yazılı ve imzalı olarak TUSCERT'e iletilmesini talep ederek bu prosedürün madde 5.1'inde belirtilen şekilde yönlendirmede bulunur.

5.11.3. İtiraz ve Şikayet Komitesi bu prosedürde yukarıdaki maddelerde ifade edilen şekilde toplanır. Fakat yerinde denetimin gerekli olması veya üreticinin savunmasının alınması gerektiği durumlarda komite kararını 7 gün içerisinde almak zorunda değildir. Zaman mevhumu dışındaki süreç akışı bu prosedürün madde 5.5'de belirtilen seyirde gerçekleşir. Şikayet sertifikanın ve/veya logoların yanıltıcı kullanıldığına dair ise konu ile ilgili şikayet sahibinden kanıt talep edilir ve aynı zamanda logo ve sertifikayla ilgili yerinde gözlem yapılır. Bu esnada üreticiye şikayet bildirilerek konu ile ilgili açıklama talep edilir. Komite, yerinde gözlem, şikayetçinin ilettiği kanıt (foto, video, broşür v.b.) ve üreticinin savunması neticesinde PR-12 Kontrol Süreci Prosedürü, PR-13 Sertifikasyon Süreci Prosedürü ve PR-20 Sertifikanın Askıya Alınması Ve Geriye Çekilmesi İptali Prosedürü dokümanlarına göre karar verilir. Alınan karar şikayetçiye ve şikayete konu olan üreticiye bildirilerek yapılması uygun görülen yaptırımlar nedenleri ile açıklanır.

5.11.4. Komitenin de kararı ile yerinde tespit gerektiren durumlarda PR-12 Kontrol Süreci Prosedürüne göre gözetim denetimi yapılır. Kontrolör şüpheli durumda Numune Alma Prosedürüne (PR-16) göre numune alır ve analiz talep eder. Gözetim denetiminde şikayete konu olan uygunsuzluğu kontrolörün yerinde tespit etmesi halinde kontrolör TS EN ISO/IEC 17065 standardı, 03 Aralık 2004 tarihli ve 25659 sayılı resmi gazetede yayımlanan 5262 sayılı Organik Tarım Kanunu, 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı resmi gazetede yayımlanan Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmeliğinde ve TUSCERT kalite yönetim sistemi dokümanları doğrultusunda Kontrol Formun (OB-01/ OH-01/OA-01/OGİ-01) doldurur ve düzeltici/ önleyici faaliyet gerektiren durum var ise Düzeltici ve Önleyici faaliyet başlatılmasını talep eder. 18 Ağustos 2010 tarihli 27676 sayılı resmi gazetede yayımlanan Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelik hükümlerine göre ürünü tekrar geçiş sürecine alır ve/veya geçiş sürecini uzatır. Kontrolörün hazırladığı kontrol raporu, kontrol formu ve analiz neticesi de incelenerek şikayet hakkında nihayi karar verilir.

5.11.5 Üretici alınan karara itiraz edebilir. İtiraz olması durumunda bu prosedürün 5.6 maddesi ve 5.7 maddesine göre hareket edilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

İtiraz ve Şikayet Formunu (FR-06)

Kontrol Süreci Prosedürü (PR-12)

Sertifikasyon Süreci Prosedürü (PR-13)

Sertifikanın Askıya Alınması Ve Geriye Çekilmesi İptali Prosedürü (PR-20)

Kontrol Formun (OB-01/ OH-01/OA-01/OGİ-01)

Numune Alma Prosedürüne (PR-16)

Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde (FR-10)

İtiraz Ve Şikayet Taahhütnamesi (TH-004)

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