

1 . KAPSAM

Bu prosedür; gerçekleştirilen Organik Tarım / ITU / **GlobalG.A.P.** kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek itirazlar ve şikâyetlerin çözüm yöntemlerini ve sorumlulukları tanımlar.

İtiraz: Müteşebbis / Müşteri tarafından, Kontrolör ve/veya Sertifikatörlerin kararlarına karşı, Şikâyet ile ilgili firmamız tarafından verilen karara karşı Tarafsızlık Komitesi ne yapılan müracaat

Şikâyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyon yaptığı müteşebbisler / müşteriler gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen şikâyetler veya otoritelere / resmi makamlara yapılan memnuniyetsizlik beyanları.

2 . AMAÇ

İtiraz ve şikâyet etkin bir şekilde kaydedilmesi, yönetilmesi ve değerlendirilmesi

3 . SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Genel Müdür, şikâyetlerin kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici / önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yöneticisi sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından Tarafsızlık Komitesi sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyetler

- Yazılı veya sözlü alınan İtirazlar ve Şikâyetler Genel Müdüre iletilir;
- Genel Müdür; Şikâyet formu ile şikâyet sonuçlanıncaya kadar ki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Genel Müdür, şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Genel Müdür; şikâyetle ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikatörler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Ayrıca, şikâyetle ilgili olan müteşebbisin / müşterinin 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 Genel Müdür şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Yöneticisi'ne aittir.

	Şikâyet	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none"> İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb... 	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none"> Denetim heyetinin tavır ve davranışı, Denetim heyetinin etik olmayan davranışı, Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık Denetimde uygun metod kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması vb... gibi 	

Müteşebbislerle / müşterilerle ilgili 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.

KURALLARIN İHLALİ DURUMU söz konusu olduğunda;

NAVİGA buradaki kurullarla uyumsuzluk veya fikri mülkiyet hakkının ihlal durumunda prosedürlerinde şart koşulan gerekli her yaptırımı uygulayabilir; bu kapsam: düzeltici faaliyetleri, sertifikanın iptalini, ihlalin yayınlanmasını ve eğer gerekirse, kurullarla uyuşmama durumlarında yasal işlem başlatılmasını (örneğin sertifikasyon şemasına yapılan yanlış referanslar, ya da sertifikasyon belgesinin yanıltıcı kullanımı, belgelerde veya diğer tanıtımlarda bulunan ürünün sertifikalandığını gösteren markalar veya diğer belirtici mekanizmalar..) veya gerekli gördüğünde yasal yaptırım uygulayabilir.

	Şikâyet	Karar
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 iptaline
2	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
3	Müteşebbisin / müşterinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
4	Müteşebbis / müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; <ul style="list-style-type: none"> Bir ay içerisinde özel denetim yapılması, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptali Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması
5	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle / müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	

Müteşebbise / müşteriye, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır.

Müteşebbis / müşteri; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği makamlarını bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

4.2. İtirazlar

Firmamız tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi ilgili işlemde yer almamış personel tarafından gerçekleştirilir.

4.2.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

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 itiraz komitesini oluşturmuştur. İtiraz Komitesi, Genel Müdür tarafından atanan 1 üyeden oluşur. Komite üyeleri "Gizlilik Sözleşmesi" imzalar.

Tarafsızlık Komitesine taşınması söz konusu olması durumunda komite olağan üstü toplantıya çağrılır.

İtirazın uzmanlık dışında olması durumunda dışarıdan teknik uzman çağrılır ve "Gizlilik Sözleşmesi" imzalatılır.

	İtiraz	Karar
1	Kontrol sonucuna / Şikâyet sonucu verilen kararlara itiraz	Genel Müdür öncelikle İtiraz Formu 'nun doldurulmasını ve bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. 5 işgünü içinde karar verilir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Genel Müdür düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.
2	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	Bu durumda kontrolör, müteşebbise / müşteriye; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek tarafı olarak imzalanır. Genel Müdür itirazı inceler ve 5 işgünü içinde alınan kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Genel Müdür; değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir; <ul style="list-style-type: none">• Kontrolör tavsiye kararının onayına,• Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, Müteşebbis / müşteri, Genel Müdür'ün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.

	İtiraz	Karar
3	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin öz geçmişleri kontrolden önce müteşebbise / müşteriye iletilir. Kontrol edilecek müteşebbisin / müşterinin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Genel Müdür'e iletir. Genel Müdür, 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. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise / müşteriye yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.

NAVİGA, itiraza neden olan konu ile alakalı kişilerin, alınan karar sürecinde yer almamasını sağlar.

Genel Müdür gerektiği durumda sigorta şirketine durumu 30 gün içinde bildirir;

Genel Müdür Mesleki Sorumluluk Sigortasının ele alamayacağı konuları, şikayet sahibiyle ticari yolla çözüme kararı alabilir;

Genel Müdür; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin / müşterinin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir. İyi Tarım Uygulamaları için, tespit edilen her türlü aykırılıklar ile ilgili bilgi ve belgeleri, uygun görülen yaptırım işlemini de içeren bir raporu en geç 20 gün içinde Bakanlığa bildirir. Yaptırımlarla ilgili itirazlar Bakanlığa yapılır. Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi / İTU / **GlobalG.A.P.** Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi'nde şikayetler durumunda firma merkezi / üretim bölgesi içerisinde yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

Her şikâyet veya itirazla ilgili Genel Müdür uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyet talebi Genel Müdür dışındaki herhangi bir personelimizden de gelebilir. Düzeltici / önleyici faaliyetler Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre Kalite Yöneticisi tarafından takip ve koordine edilir.

GlobalG.A.P. kapsamında ilgili itiraz ve şikayet için Naviga'nın yürürlükteki İtiraz ve Şikayet Prosedürüne başvurulur. Naviga yeterli yanıt vermiyor ise, bu durumda şikayet konusu GlobalG.A.P. Sekreteryasına GlobalG.A.P. web sitesindeki vaka/şikayet formu doldurularak iletilebilir. www.globalgap.org

5 . KAYIT VE DOSYALAMA

Şikâyet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili yapılan yazışmalar) Genel Müdür tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis / müşteri, sertifikalandırılmış bir müteşebbis / müşteri ise; Şikayet Formunun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili yapılan yazışmalar) ayrıca müteşebbise / müşteriye ait dosyada muhafaza edilir. Şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup taraf olan müteşebbis / müşteri dışındaki taraflara açık değildir.

6. REFERANSLAR

DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ
TARAFSIZLIK KOMİTESİ ÇALIŞMA TALİMATI
ŞİKAYET FORMU , İTİRAZ FORMU
SÖZLEŞMELER
OT,İTU,GG YÖNETMELİKLER

7. Revizyon Bilgileri

Revizyonun Tanımlanması	Yazan	Tarih
İlk Yayın	H.Ö.GİBYELİ	04.07.2014
1. Revizyon: GlobalG.A.P. programının eklenmesi. Uyumsuzluk bilgisinin geçersiz kınması	H.Ö.GİBYELİ	05.01.2015