

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No.	PRS 10
		Yayın Tarih	23.12.2024
		Revizyon No.	
		Revizyon Tarihi	

1. AMAÇ

Şikayet ve itirazın etkin bir şekilde kaydedilmesi, ele alınması, çözümlenmesi, yönetilmesi ve değerlendirilmesinde izlenen yöntemleri ve sorumlulukları tanımlar.

2. KAPSAM

Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik’ne göre gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek tüm şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirler.

Şikâyet: LETIS BIOTEAM’e sözlü, yazılı, web sitesi, e mail, telefon vb.yolu ile müracatlara, düzeltme-düzeltilici faaliyet isteklerine, müşteri ve personel memnuniyetsizlikleri şikayet olarak değerlendirilir.

Başvurunun alınmasından Belgelendirme kararının alınmasına kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, belgelendirilen müteşebbisler / müşteriler gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen şikayetler veya otoritelere / resmi makamlara yapılan memnuniyetsizlik beyanlarından oluşur.

İtiraz: Kontrolör ve/veya Sertifikelerinin kararlarına karşı, Müteşebbisin alınan kararlardan memnun olunmaması ve LETIS BIOTEAM olarak şikayet ile ilgili tarafımızdan verilen karara karşı Tarafsızlık Komitesi ne yapılan müracaat. Alınan kararlardan ve şikayetlerin değerlendirmesinden, müteşebbisin memnun olmayıp tekrar durumun değerlendirilmesi için yapmış olduğu başvuruya itiraz denir.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Yönetim Kurulu Başkanı, şikayetlerin/itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici/önleyici/düzeltilme faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yöneticisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi Sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyet

- Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; sözlü, yazılı, mektuplar, web sitesi, e-posta, bizzat veya kişiden kişiye aktarma gibi çeşitli vasıtalarla alınarak **PRS 10-FRM 01 Şikâyet ve İtiraz Formu** kullanılarak kayda alınır.
- İtiraz komitesi itiraz ve şikâyet ibraz eden tüm kişilere profesyonelce davranır gelen itiraz ve şikâyeti değerlendirir.
- Herhangi bir nedenle şikâyet oluştuğunda müteşebbis ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız çalışanı, durumu Yönetim Kurulu Başkanı’na 2 gün içerisinde bildirir.
- Yönetim Kurulu Başkanı; **PRS 10-FRM 01 Şikâyet ve İtiraz Formu** ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir.
- Yönetim Kurulu Başkanı, şikâyetin beş işgünü içerisinde İtiraz Komitesi tarafından ele alınmasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Yönetim Kurulu Başkanı ayrıca şikayetle ilgili taraflarla

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	YÖNETİM KURULU BAŞKANI(H.MEHMET DOĞAN)

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No.	PRS 10
		Yayın Tarih	23.12.2024
		Revizyon No.	
		Revizyon Tarihi	

(kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle iletişimde olur. Komiteden çıkan sonuç ve gerekiyorsa, şikayete ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz sahibine LETIS BIOTEAM antetli kâğıdı ile yazılı olarak bildirir.

- f) Şikâyetle/itirazla ilgili olan müteşebbisin 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.
- g) Eğer Yönetim Kurulu Başkanı şikâyetle taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözülmesinin sorumluluğu Kalite Yöneticisi'ne aittir.
- h) Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişilere değerlendirilmek üzere iletilir.
- ı) Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.
- i) Komite Üyeleri komite toplanmadan önce Kalite Yöneticisinin hazırladığı ilgili dosyayı ve müşteri tarafından sağlanan ilgili kanıtları inceler.

4.1.1 Müteşebbisin LETIS BIOTEAM Çalışmaları Hakkındaki Şikayetleri;

Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Sahada;

- * Kontrolörün /ekibin etik olmayan tavır ve davranışı,
- * Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık
- * Kontrolde uygun metot kullanılmaması,
- * Bildirilen ve onayı alınan Kontrol planına uymama,
- * Kontrolün katma değer sağlamaması vb.... gibi

Ofiste;

- Ofiste ilgili kişilere ulaşamama,
- Müteşebbisin ilgili dokümanlara ulaşamaması
- Sertifikasyon sürecinin zamanında gerçekleşmemesi,

KARAR

Şikâyet, en fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak firmamız ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa müteşebbisin T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı' na başvurma hakkı vardır.

4.1.2 Müteşebbislerle ilgili LETIS BIOTEAM'e gelen 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. T.C.Tarım ve Orman Bakanlığı' na yazılı bilgi verilir.

4.1.3 Kuralların İhlali Durumu söz konusu olduğunda;

LETIS BIOTEAM buradaki kurallarla 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, kurallarla uyuşmama durumlarında yasal işlem başlatılmasını (örneğin sertifikasyonda yapılan yanlış referanslar, ya da sertifikasyon belgesinin yanıltıcı kullanımı, belgelerde veya diğer

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	YÖNETİM KURULU BAŞKANI(H.MEHMET DOĞAN)

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No.	PRS 10
		Yayın Tarih	23.12.2024
		Revizyon No.	
		Revizyon Tarihi	

tanıtlarda bulunan ürünün sertifikalandığını gösteren markalar veya diğer belirtici mekanizmalar..) veya gerekli gördüğünde yasal yaptırım uygulayabilir.

4.1.4 LETIS BIOTEAM ' e Müteşebbisin Müşterilerinden gelen Şikayetler ;

- Logonun ve sertifikanın PRS 03 Belge, Logo ve Marka kullanım Prosedürü ile belirlenen kapsam dışında kullanılması,
- Akreditasyon kurumunun logosunun kullanılması
- Yönetmelik Organik ve geçiş süreci ürünlerinin etiketlenmesi Madde 29' a aykırı etiket bilgileri kullanılması
- Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler/geri beslemeler

KARAR

En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise 10 gün sonunda müteşebbis sertifikasının askıya alınması, uygunsuzluk sürerse sertifikanın iptaline karar verilir.

- Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,
- Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler

KARAR

Şikâyet haklı nedene dayanıyor ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; Bir ay içerisinde şikâyet ile ilgili özel kontrol yapılır,

En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise 1 (bir) ay müteşebbis sertifikasının askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali gerçekleşir.

Bir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) uygunsuzluk konusu gözden geçirilir.

4.1.5 Müteşebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda;

Şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri mevzuat gereği ilgili makamlara bildirilmesi, uygunluğun sağlanması ve tekrarının önlenmesinin sağlanmasıdır. Bu çalışmaların takibini Kalite Yöneticisi yapar.

4.2 . İtirazlar

LETIS BIOTEAM tüm itirazları etkin değerlendirilmesi için ilgili işlemde yer almamış personel tarafından yapılmasını sağlar.

4.2.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

LETIS BIOTEAM, 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 İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmek üzere Komite oluşturmuştur. Komite üyeleri ilgili yönetmelik/standarda göre organik tarım eğitimi almış şirket çalışanlarından ve/veya şirket dışından Ziraat Mühendisi, Organik tarım kontrol ve sertifikasyonu hizmeti almış müteşebbislerden ya da karşılaşılabilecek bir itiraz/şikâyet karşısında yasal koşulların sağlanabilmesi e hukuki yolun açılması için avukattan oluşabilir. Komite üyelerinin eğitimlerini eğitim kayıtları ile ispatlamaları gerekir.

İtiraz ve şikâyet değerlendirmesini yapan Komite, Yönetim Kurulu Başkanı tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Oy ve karar etki hakkı bulunmayan Kalite Yöneticisi yazman olarak çalışmalarda bulunur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi üyesi, itiraz veya şikâyet konu olan durumda taraf ise o itiraz veya şikâyet ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz. Şikâyet ve itiraz eden müşterinin kontrol ve sertifikasyon faaliyetinde bulunan LETIS BIOTEAM çalışanı, bu müşterinin itiraz ve şikâyetinin değerlendirmesi için Şikâyet ve İtiraz

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	YÖNETİM KURULU BAŞKANI(H.MEHMET DOĞAN)

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No.	PRS 10
		Yayın Tarih	23.12.2024
		Revizyon No.	
		Revizyon Tarihi	

komitesinde görev alamaz. Şikâyet ve itiraz komitesi çalışmaları ve bilgilerin toplanmasından kaydından sorumludur.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için LETIS BIOTEAM ; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan çalışanı (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının onayı, değerlendirmesi, çözümü ve kararında kullanmaz. İtirazın uzmanlık dışında olması durumunda dışarıdan teknik uzman çağırılır.

Komitede yer alan üyeler **PRS 09-BYN 02 Gizlilik, Tarafsızlık ve Çıkar Çatışması Beyanı**'nı imzalar.

İtiraza konu durumlar için;

Kontrol sonucuna itiraz

Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz

a)Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz, Kontrol sonucuna itiraz, Sertifikasyon Kararına itiraz olması durumunda ;

Yönetim Kurulu Başkanı **PRS 10-FRM 01 İtiraz ve Şikâyet Formu**'nun doldurulmasını sağlar. Komitenin 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. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır.

Yönetim Kurulu Başkanı 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, **PRS 10-FRM 01 İtiraz ve Şikâyet takip formu** ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır.

İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz.

İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda LETIS BIOTEAM'den kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Yönetim Kurulu Başkanı düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumlu olur.

b) Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk/ gözlem/ tavsiye kararına itiraz;

Bu durumda kontrolör kontrol bitiminde, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta müteşebbisin belirlenen uygunsuzluğu kabul etmeyip kontrol raporuna imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler komiteye aynı gün iletir. Komitenin 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Komite; değerlendirme sonucunda şu tarz kararlar alabilir;

- Kontrolör tavsiye kararının onayına,
- Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına,

Müteşebbis, Yönetim Kurulu Başkanının kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda itiraz sıra no (a)'ya göre değerlendirme gerçekleştirilir.

c) Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz;

Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolör/lerin adı kontrol planıyla kontrolden önce müteşebbise iletilir. Müteşebbisin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır.

İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak **PRS 10-FRM 01 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile veya sözlü olarak Yönetim Kurulu Başkanına iletir. **Yönetim Kurulu Başkanı** prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde komitenin değerlendirme yapmasını sağlar.

İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	YÖNETİM KURULU BAŞKANI(H.MEHMET DOĞAN)

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No.	PRS 10
		Yayın Tarih	23.12.2024
		Revizyon No.	
		Revizyon Tarihi	

İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise yazılı olarak iletilir ve kontrol ile ilgili tekrar teyit istenir.

4.2.2 Şikâyet ve İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

İtiraz Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşterisinin şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin müteşebbis sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği ve/veya müteşebbis grubu üyesi sayısı gibi kısıtlama olmaksızın hizmetlere kolayca ulaşması,
- Organik tarım mevzuatına uygun oluşturulmuş LETIS BIOTEAM Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Sertifika ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.

Yönetim Kurulu Başkanı; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, **SZM 05 Organik Tarım Belgelendirme Sözleşmesi** nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

LETIS BIOTEAM , itiraza neden olan konu ile ilgili kişilerin, alınan karar sürecinde yer almamasını sağlar.

Yönetim Kurulu Başkanı, gerektiği durumda sigorta şirketine durumu 30 gün içinde bildirir;

Yönetim Kurulu Başkanı Mesleki Sorumluluk Sigortasının ele alamayacağı konuları, şikâyet sahibiyle ticari yolla çözme kararı alabilir;

4.3. Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları **PRS 10-FRM 01 İtiraz ve Şikâyet Formu'** nun bir kopyası ile itiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup taraf olan müteşebbis ve İtiraz Komitesi ile Organik Tarım Komitesi/Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet/itirazlar; **PRS 10-FRM 01 İtiraz ve Şikâyet takip Formu** ile Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir ve dosyalanır.

Şikâyetin ve/veya itirazın alınmasından sonra 7 iş günü içinde şikâyetçiye/itirazcıya, Kalite Yöneticisi tarafından şikâyetin/itirazın durumu hakkında şirket antetli kâğıdı ile resmi yazı ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

4.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Yönetim Kurulu Başkanı; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/önleyici faaliyet talebi herhangi bir çalışandan da gelebilir. Düzeltici/önleyici faaliyetler **PRS 06 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'** ne göre Kalite Yöneticisi tarafından takip ve koordine edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	YÖNETİM KURULU BAŞKANI(H.MEHMET DOĞAN)

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No.	PRS 10
		Yayın Tarih	23.12.2024
		Revizyon No.	
		Revizyon Tarihi	

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Kalite Yöneticisi tarafından yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **PRS 05 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PRS 05 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- PRS 06 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- PRS 09 Gizlilik, Tarafsızlık ve Çıkar Çatışması Prosedürü
- PRS 10-FRM 01 İtiraz ve Şikâyet Formu
- PRS 10-TBL 02 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu
- PRS 09-BYN 02 Gizlilik, Tarafsızlık ve Çıkar Çatışması Beyanı
- SZM 05 Organik Tarım Belgelendirme hizmet sözleşmesi (Organik Tarım)

6. REVİZYON BİLGİSİ

Revizyonun Tanımlanması	Yazan	Tarih
İlk Yayın	Yönetim Temsilcisi	23.12.2024

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ (FATMA BAYRAM)	YÖNETİM KURULU BAŞKANI(H.MEHMET DOĞAN)