

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	SP 04/2
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2021
		Sayfa No	1/5

1 Amaç

Bu prosedür müşterilerden gelen şikayet ve itirazların alınması, kaydedilmesi, ele alınması ve çözümlenmesinde izlenen yöntemleri ve sorumlulukları tanımlar.

2 Sorumluluklar

Müdürler Kurulu Başkanı ve Kalite Yöneticisi, İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi

3 Kayıtlar

Şikayet Formu SP 04 F01

İtiraz Formu SP 04 F02

4 Referanslar

Danışma Komitesi Prosedürü SP 05

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü SP 07

5 Uygulama

5.1 Şikayetler

Şikayetler başvurunun alınmasından belgelendirme kararına kadar tüm aşamalarda özel veya tüzel kişilerden politikalar, prosedürler, yönetmelikler, faaliyetler, performans, personel, belgelendirilen müteşebbisler / müşteriler vb hakkında yazılı, sözlü veya yıl sonlarında yapılan müşteri memnuniyet anketi sonuçlarından gelen geri beslemeler ile olabilir. Gelen şikayetler veya akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanlarından oluşur.

Yazılı veya sözlü alınan şikayetler doğrudan Müdürler Kurulu Başkanı'na iletilir. Müdürler Kurulu Başkanı şikayeti Şikayet Formuna (SP 04 F01) kaydederek şikayet sonuçlanıncaya kadar tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikayet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir.

Şikayetin beş iş günü içerisinde ele alınması ve geciktirilmeden sonuçlandırılması zorunludur. Müdürler Kurulu Başkanı şikayete ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve/veya uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür, şikayeti inceler ve nedenini belirleyerek uygun olduğu şekilde düzeltme işlemlerini belirler, düzeltici faaliyeti başlatır. Şikayete ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Müdürler Kurulu Başkanı ilgili müteşebbisin / müşterinin belgelendirme aşamalarını da geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya iyileştirme gerektiren başka hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

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

Müdürler Kurulu Başkanı taraf olduğu şikayetlerde tüm inceleme-çözümleme süreci Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

Şikayet konusu	İşlem
Ofis hizmetleri ile ilgili şikayetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere: <ul style="list-style-type: none">İlgili kişilere erişmede problemTeklif süresinin uzun olması - geç kalmasıMüşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır. Müşteri bilgilendirilir. Şikayetin tekrarının önlenmesi için kök nedeni belirlenir ve düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği doğrulanır.
Değerlendirmenin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere: <ul style="list-style-type: none">Kontrolörün tavır ve davranışıKontrolörün etik kurallara uymamasıStandartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılıkKontrolde uygun metot kullanılmamasıKontrol planına uymamaKontrolün katma değer sağlamaması vb... gibi	
Belgelendirme işaretlerinin ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	İlgili müşteriden resmi bir yazı ile en fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet alması istenir. Sonuç olumsuz ise resmi bir bildirimle belge 1 ay askıya alınır. 1 ay içinde düzelme görülmezse belgenin iptaline karar verilir.
Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
Müteşebbisin/müşterinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler/geri beslemeler	
Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikayetler	
Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	Haklı şikayet ise, şikayetin içeriğine bağlı olarak ve müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak <ul style="list-style-type: none">Bir ay içerisinde özel kontrol yapılır; veyaEn fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet gerçekleştirilmesi istenir. Sonuç olumsuz ise belge 1 ay askıya alınır. 1 ay sonunda yine olumsuz ise belge iptal edilir. VeyaBir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate

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

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	SP 04/2
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2021
		Sayfa No	3/5

	alınır.
--	---------

Müteşebbislerle / müşterilerle ilgili şikâyetler belge ve logonun kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayına karar verilir ve yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Müteşebbise / müşteriye, belge kapsamındaki ürünlerle ilgili şikayet gelmesi durumunda bu şikayet bildirimini, içeriğini ve nedeninin müteşebbis/müşteri tarafından zamanında LETIS BIOTEAM yönetimine bildirilmesi zorunludur. Müteşebbis/müşteri aldığı şikayetle ilgili olarak gerçekleştireceği düzeltici faaliyete ilişkin olarak ilgili yasal makamları bilgilendirerek, uygunluğu sağlamak ve şikayetin tekrarının önlenmesini sağlamakla yükümlüdür.

5.2 İtirazlar

İtirazlar Müteşebbis/Müşteri tarafından sahada değerlendirmeyi gerçekleştiren kontrolör ve/veya Sertifikerin belgelendirme kararlarına karşı ve veya bir şikayete ilişkin olarak verilmiş olan bir karara karşı yapılan başvurulardır.

İtirazlar İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi tarafından ele alınır ve çözümlenir. LETIS BIOTEAM'in hatasından kaynaklandığı kesinleşen ve müşterinin haklı olduğu itirazlarda Müdürler Kurulu Başkanı tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

İtiraz Komitesi

- Müdürler Kurulu Başkanı
- Kalite Yöneticisi ve
- Sertifikar

olmak üzere 3 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. İtiraz konusunun İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi üyelerinin uzmanlığı dışında olması durumunda dışarıdan teknik uzman davet edilir. Dışarıdan davet edilen uzman Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Sözleşmesini imzalamadan komitede yer alamaz.

Herhangi bir İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz; yerine Müdürler Kurulu Başkanı tarafından ilgili çelişkisi olmayan yeni bir görevlendirilir.

İtirazlar yazılı olarak alınır. Müdürler Kurulu Başkanı tarafından İtiraz Formu (SP 04 F02) doldurulur. İtiraz formu itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Müşterinin itiraz yazısı forma eklenir.

İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesinin 5 işgünü içinde karar vererek konuyu çözüme bağlaması zorunludur.

İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesinin kararları nihaidir.

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

Nihai kararın verilmesinden sonra en geç bir ay içerisinde ilgili bakanlığa bildirilir. Üreticinin , üretici örgütünün veya müteşebbisin tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde ilgili bakanlık komitesine itiraz hakkı saklıdır.

İtiraz	İşlem
<ul style="list-style-type: none">Kontrol sonucuna, belgelendirme kararlarına veyaŞikayetlerin çözümünde verilen kararlara	İtiraz yazılı olarak Müdürler Kurulu Başkanı'na iletilir. İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi itirazı değerlendirerek karar verir. Karar gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart, yönetmelik, prosedür referans edilerek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Bu karar nihaidir.
Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına	<p>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 taraflı olarak imzalanır. Durum tutanakla birlikte Müdürler Kurulu Başkanı'na aktarılır. Müdürler Kurulu Başkanı itirazı inceler ve 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. İnceleme sonunda şu kararlar alınabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">Kontrolör tavsiye kararının onayıKontrolörün değiştirilerek kontrolün tamamen veya kısmen yeniden yapılması <p>Müşteri Müdürler Kurulu Başkanının bu kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi toplanır.</p>
Kontrolü yapacak kontrolörlere	<p>Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin öz geçmişleri kontrolden önce müteşebbise / müşteriye iletilmesine karşın Kontrol edilecek müteşebbisin / müşterinin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır.</p> <p>İtiraz gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Müdürler Kurulu Başkanın'a iletilir. Müdürler Kurulu Başkanı, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde itirazı inceler. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolör değiştirilerek yeni atanan kontrolör bilgileri onay için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise / müşteriye yazılı olarak iletilir ve kontrol için ilgili onay tekrar istenir. Bu karara da itiraz edilmesi durumunda İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi toplanabilir.</p>

Müdür gerektiği durumda sigorta şirketine durumu 30 gün içinde bildirir;

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

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

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dok. No/Rev. No	SP 04/2
		İlk Yayın Tarihi Tarih	21.12.2015
		Revizyon Tarihi	20.01.2021
		Sayfa No	5/5

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. Yaptırımlarla ilgili itirazlar Bakanlığa yapılır. Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, Organik Tarım Sözleşme Formu'nda itirazlar durumunda üretim bölgesi içerisinde yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

5.3 Kayıt ve dosyalama

Şikayet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili yapılan yazışmalar) Müdürler Kurulu Başkanı tarafından muhafaza edilir. Belgelendirilmiş müşteri söz konusu 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 ve İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi dışındaki taraflara açık değildir.

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