



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından verilen hizmetler ile ilgili olarak tüm paydaşlar tarafından yapılabilecek şikâyetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve nihai karar verilmesine ilişkin esasları belirlemektir. Bu prosedür, İyi Tarım Uygulamaları ve Organik Tarım Kanunu kapsamında yürüttüğümüz belgelendirme faaliyetlerimizle ilgili tüm şikâyetlerin, tarafsızlık, şeffaflık ve adillik ilkelerine uygun olarak ele alınmasını sağlamayı amaçlar. Amacımız, müşterilerimizin ve ilgili tüm paydaşlarımızın Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. duyduğu güveni sürdürmektir.

2.Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından; şirket Genel Müdürü, Tüm Programlar Direktörü, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, Kontrolörler, Sertifikeler, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Müşteri İlişkileri Planlama Birimi Koordinatörü sorumludur.

3.Uygulama

Şikâyet: Konuyla ilgili olan tüm paydaşların Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili prosedürleri, politikaları, personeli, performansı, belgelendirdiği bir kuruluşun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı başvurular.

İtiraz: Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından alınan kararlara ilişkin tekrar gözden geçirilmesini talep eden başvurular.

Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi: İtiraz/Şikâyetler sonucu verilen kararlara müteşebbisin itirazı olması durumunda, Şirket Genel Müdürü tarafından konunun incelenmesi için toplanan ve ilgili itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden sorumlu olan ve şikâyete konu olmayan kişilerden oluşan komitedir. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için şirket; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görev alamaz.

Organik Tarım Komitesi: Tarım ve Orman Bakanlığı Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğünden ilgili Genel Müdür Yardımcısı, ilgili Daire Başkanı ve ilgili Daire Başkanlığından üç üye, Hukuk Müşavirliğinden bir üye ile Rehberlik ve Teftiş Başkanlığından bir üye olmak üzere toplam yedi üyeden oluşur. (Kuruluş amacı, görevleri, çalışma usul ve esasları için bakınız Organik tarımın esasları ve uygulanmasına ilişkin Türk yönetmeliği)

İyi Tarım Uygulamaları Komitesi: Tarım ve Orman Bakanlığı Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğünden bir genel müdür yardımcısı, ilgili daire başkanının da olduğu üç üye, Hayvancılık Genel Müdürlüğünden bir üye, Balıkçılık ve Su Ürünleri Genel Müdürlüğünden bir üye, Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğünden bir üye, Bakanlık Hukuk Müşavirliğinden bir hukuk müşaviri ve Bakanlık Rehberlik ve Teftiş Başkanlığından bir müfettiş olmak üzere toplam sekiz üyeden oluşturulur. İyi Tarım Uygulamaları Komitesine, Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğünden genel müdür yardımcısı veya ilgili daire başkanı başkanlık eder.

Şikâyet ve İtiraz İçeriği: Olayın doğru bir şekilde anlaşılabilmesi ve incelenebilmesi için aşağıdaki bilgiler P7-F1 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunda eksiksiz olarak yer almalıdır:

- Şikâyetçinin adı, soyadı/unvanı, iletişim bilgileri (adres, telefon, e-posta).
- Şikâyete konu olan Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. belgelendirme faaliyetinin detayı (örn. Tetkik tarihi, sertifika numarası, ilgili personel adı).
- Şikâyetin konusu, olayın tarihi, yeri ve detaylı açıklaması. Hangi mevzuata (İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik / Organik Tarım Kanunu) ilişkin olduğunu belirtmeniz süreci hızlandıracaktır.
- Varsa, şikâyeti destekleyici tüm bilgi ve belgeler (fotoğraf, video, analiz raporu, yazışmalar, ilgili kontrol raporları vb.).
- Şikâyetçi, şikâyetin gizli kalmasını talep edebilir. Bu talep, inceleme sürecini etkileyebilir; gizliliğin tam olarak sağlanamayabileceği durumlarda şikâyetçiye bilgi verilir.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Sözlü olarak yapılan şikayetlerde şikayeti yapan kişiye P7 F1 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu iletilerek şikayetin yazılı olarak alınması sağlanır veya şikayeti alan kişi alan tarafından P7-F1 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna kayıt edilir ve şikayet ve itiraz komitesine iletildikten sonra yazılı şikayetteki gibi işleme devam edilir.

Şikayet ve itiraz şirketin web sitesinden de yazılı olarak yapılabilir.

Alınan tüm şikayet/itirazlar en geç 15 gün içerisinde değerlendirilir.

İtiraz, şikayet ve anlaşmazlıklara ait kayıtlar muhafaza edilir takibin daha etkin yapılması için alınan kayıtlar P7-F2 Şikayet ve İtiraz Takip Formuna kaydedilir.

Alınan şikayet/itirazın araştırılması sırasında;

Bilgi ve Belge Talebi: Şikayet/İtiraza konu olan olaya ilişkin tüm dahili kayıtlar, kontrol raporları, sertifikasyon belgeleri, yazışmalar ve diğer ilgili bilgi/belgeler toplanır. Gerekirse ilgili personel veya denetçiden yazılı beyan ve savunma istenir.

Saha İncelemesi (Gerektiğinde): Şikayetin/İtirazın niteliğine ve ciddiyetine bağlı olarak, Safe Solid Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından veya görevlendirilecek bağımsız uzmanlar tarafından ilgili tesis veya süreçte yerinde inceleme veya kontrol yapılabilir.

Tarafların Dinlenmesi: Şikayetçi ve şikayete/itiraza konu olan ilgili tarafların (örn. denetçi, belgelendirilmiş müşteri) sözlü veya yazılı beyanları alınabilir. Tüm beyanlar kayıt altına alınır.

Tüm araştırma ve incelemeler tamamlandıktan sonra, şikayete/itiraza ilişkin ve bulguların gözden geçirilmesi sonucunda yapılacak işlemler, ilgili mevzuat hükümleri ve önerilen çözüm, alınacak kararlar ve uygulanacak düzeltici/önleyici faaliyetler veya yapılacak yaptırımlar Şirket tarafından P7-F1 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu'na yazılır.

İnceleme sonucunda yapılacak düzeltici/önleyici faaliyetler P4 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda P4-F1 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formuna yazılır.

Şikayet/itiraz başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında şikayet/itiraz sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi almak isteyebilir. Bu durumda Kalite Yönetim Temsilcisi süreç hakkında bilgi vermekle sorumludur.

Alınacak kararlar, ilgili ulusal mevzuat (İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik, Organik Tarım Kanunu ve ilgili Yönetmelikler) ve ISO/IEC 17065:2012 standardı gereklilikleri doğrultusunda belirlenir.

Şikayet ve itirazın çözümü için gerekli değerlendirme ve incelemeler yapıldıktan sonra 1 ay içinde karar alınması gerekmektedir.

Alınan karar şikayet/itirazı yapan tarafa karar alınmasını müteakiben 1 hafta içerisinde yazılı olarak bildirilmelidir.

Şikayet/itiraz değerlendirmesi sonucunda herhangi bir yaptırım uygulanması durumunda P14 Belgelendirmenin Sonlandırılması, daraltılması, Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi Prosedürüne göre P14-LS 1 Yaptırım Listesi kayıt edilir.

Üretici, üretici örgütü ve müteşebbisler, KSK tarafından verilen karara, kararın tebliğ tarihinden itibaren 1 ay içerisinde olmak kaydı ile İTÜ Komitesine itiraz edebilirler.

İlgili Dokümanlar:

P7-F1 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu

P7-F2 Şikayet ve İtiraz Takip Formu

P4-F1 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu

P14-LS 1 Yaptırım Listesi