

DOKÜMAN NO : P.06	İTİRAZ ŞİKÂyet VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	bioagricert Mag  Ürün, Proses ve Hizmet Belgelendirme Ltd. Şti.
YÜRÜRLÜLÜK TARİHİ : 07.08.2015		
REV.NO / TARİHİ : 08 / 16.12.2024		
SAYFA NO : 1 / 2		

1. AMAÇ

Bioagricert Mag'ın yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen uyumsuzluk, şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi ile ilgili esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Organik Tarım Faaliyetleri kontrol/denetim ve sonucunda sertifikasyon hizmeti verilen Müteşebbisleri ve diğer taraflar ile kuruluşumuz arasındaki her türlü itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukları kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. İTİRAZ: Müteşebbis tarafından kontrolör veya sertifikelerin kararına karşı, şikâyet ve uyumsuzluk ile ilgili Bioagricert Mag tarafından verilen karara karşı yapılan müracaattır.

3.2. ŞİKÂyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden, Bioagricert Mag'ın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyon yaptığı Müteşebbisler gibi konularda yazılı olarak gelen veya akreditasyon kuruluşuna yapılan memnuniyetsizlik beyanlarıdır.

3.3. UYUŞMAZLIK: Kontrol/denetim ve Sertifikasyon hizmeti verilen Müteşebbis ile Bioagricert Mag'ın kontrolörü veya sertifikeri arasındaki görüş ayrılığıdır.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanması esnasında, itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukların ele alınmasından ve karar verilmesinden; itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk komitesi, itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukların kaydedilmesi ve işlemlerin sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılıp yapılmadığından KY'si, takip ve koordinasyonundan genel müdür ve kalite yöneticisi (KY) sorumludur. Sorumlulukların paylaştırılmış olması Bioagricert Mag'ın sorumluluğunu ortadan kaldırmamaktadır.

İTİRAZ, ŞİKÂyet ve UYUŞMAZLIK KOMİTESİ: Müteşebbisin Bioagricert Mag'ın vermiş olduğu bir karardan dolayı itiraz etmesi, kontrolör ile Müteşebbis aralarında bir uyumsuzluk söz konusu olması veya Bioagricert Mag'ın uygulamalarından şikâyetçi olduğu durumlarda toplanıp itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk hakkında karar verme yetkisine haiz olan komitedir. Bahse konu olan şikâyetin sahibi olan Müteşebbisin, sertifikasyon karar süreci içerisinde olmayan 1 kişi ve Bioagricert Mag bünyesi dışından yeterli bilgi birikimine sahip kişilerden oluşur. Komite toplam 3 kişidir. Kurul üyeleri şikâyet veya başvuru ile ilgili belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişilerden oluşur. Şikâyet komitesi, itiraz ve şikâyetin alınmasının ardından oluşturulur. Komitenin toplanma süreleri, gelen şikâyetin içeriği ve şikâyet konu olan ürüne bağlı olarak değişiklik gösterebilir; ancak bu süreler belirli standartlara göre düzenlenmiştir. İtiraz, Şikâyet ve Uyumsuzluk Komitesi toplanma ve karar verme süreleri tablo olarak verilmiştir. Üyeler Genel Müdür Tarafından atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin ataması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 1 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- En az lise mezunu,
- Bioagricert Mag belgelendirme prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.
- Şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış olması

Bu kriterler doğrultusunda Genel Müdür tarafından, mücbir sebepten komiteden ayrılma durumu haricinde komite asil üyeleri belirlenip atanır. Ayrıca, komiteye ek üye ataması yapılması mümkündür.

5. PROSEDÜR

Şikâyetler / uyumsuzluklar ve itirazlar

Bioagricert Mag kararları ve hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler yazılı olarak ele alınır. Hiçbir şekilde sözlü, elektronik ortam veya telefon ile gelen şikâyetler değerlendirilmeye alınmaz. Bioagricert Mag'ın web sitesinde itiraz şikâyet ve uyumsuzluklar ile ilgili form **(F.03)** bulunmaktadır. Bu form pdf formatında ve indirilebilir haldedir. İtiraz veya şikâyetle bulunacak olan Müteşebbis formu web sitesinden indirdikten sonra doldurup ıslak imza ve/veya kaşe ile resmileştirip Bioagricert Mag adresine iadeli taahhütlü olarak posta yolu ile gönderir. Yukarıdaki koşullara uygun bir itiraz şikâyet ve uyumsuzluk evrakı teslim alındığında gelen evrak Müteşebbis İtiraz, Şikâyet ve Başvuru Bildirim Kayıt Defterine **(D.04)** işlenir ve Genel Müdüre bildirilir. Genel müdür; şikâyet, uyumsuzluk veya itiraz alındığında Bioagricert Mag'ın, şikâyet veya itirazın, kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazın işleme alınmasını sağlar. İtiraz, şikâyet ve uyumsuzluk formu ile birlikte itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk komitesini toplar. Komite üyeleri şikâyet durumunu araştırmaya başlamadan önce BT.01 Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi'ni imzalar. KY'si, şikâyet, uyumsuzluk veya itiraz

DOKÜMAN NO : P.06	İTİRAZ ŞİKÂyet VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	bioagricert Mag Ürün, Proses ve Hizmet Belgelendirme Ltd. Şti.
YÜRÜRLÜK TARİHİ : 07.08.2015		
REV.NO / TARİHİ : 08 / 16.12.2024		
SAYFA NO : 2 / 2		

sonuçlanıncaya kadar tüm aşamaların geriye dönük izlenebilir bir şekilde süreci kayıt altına alır. KY kayıtları tutar ve bundan sorumludur. Karar veya kararlar oy birliği ile alınır ve alınan karar uygulanır. Genel müdür şikâyetin sahibi olan tarafa yazılı olarak bilgi verir. Alınan karar Müteşebbis İtiraz, Şikâyet Ve Uyuşmazlık Sonuç Bildirimi Formu (F.04) ile kayıt altına alınır. Şikâyetin sahibi olan Müteşebbisin, kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar var ise, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürünün (P.09) uygulanmasını sağlar. Müteşebbisler ile ilgili şikâyetler, sertifika ve logoların kullanım esaslarına uyulmaması ile ilgilide olabilir. İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık; itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık komitesini tarafından olumsuz değerlendirilmesi sonucunda belge askıya alınır. Müteşebbis, itiraz şikâyet ve uyuşmazlık komitesinin verdiği karara da itiraz ederse, Bioagricert Mag tespit edilen her türlü aykırılıklar ile ilgili bilgi ve belgeleri, yaptırımlar ile ilgili uyuşmazlıklar halinde tüm belge ve bilgileri, itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık komitesinin almış olduğu karar veya kararları 21 gün içinde Bakanlığa bildirilir. Bakanlığın itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıklar hakkında vereceği kararlar nihai kararlardır. Şikâyet Bioagricert Mag kontrolü altındaki müteşebbise ve/veya ürün(ler)e yönelik olarak üçüncü taraf tarafından iletilmişse, veya şikâyet konu Bioagricert Mag personeli ile alakalı ise, şikâyet konusu incelendikten ve sonuçlandırıldıktan sonra Bioagricert Mag sonucu en geç 5 (beş) iş günü içerisinde ilgili tarafa bildirir. Bioagricert Mag'ın almış olduğu kararlara itiraz edilmediği durumlarda Bioagricert Mag, itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık komitesi tarafından alınan kararları yıllık Bakanlığa bildirmesi gereken rapor dâhilinde bakanlığa bildirir. Gerekli olan hallerde başvurulması maksadıyla Müteşebbis sözleşmesinde uyuşmazlıklar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

Durum	Tanım	Komite Toplanma Süresi	Karar Verme Süresi
1. Acil Gıda Güvenliği Sorunu	Üründe sağlık riski (zehirlenme vb.) olduğuna dair ciddi bir şikâyet	24 saat içinde toplanır	48 saat içinde karar verilir
2. Tazelik Sorunları	Ürünlerin raf ömrü ile ilgili ciddi endişeler (bozulma vb.)	48 saat içinde toplanır	72 saat içinde karar verilir
3. Sertifikasyon İhlalleri	Organik sertifikasyon standartlarının ihlali veya yanlış beyan	72 saat içinde toplanır	1 hafta içerisinde karar verilir
4. Genel Şikâyetler	Ürün kalitesi veya müşteri memnuniyeti ile ilgili genel şikâyetler	1 hafta içinde toplanır	Duruma göre değişiklik gösterebilmekle birlikte en geç 30 iş günü içerisinde karar verilir.

Şikâyetlerin çözüm süreçleri, belirlenmiş performans göstergelerine göre (çözüm süresi, memnuniyet oranı) (F.14) Müteşebbis memnuniyet anketi aracılığı ile düzenli olarak izlenir, raporlanır ve hedef takip-F.44 tablosundan takip edilir.

Kayıtlar

1. Müteşebbis İtiraz, Şikâyet Ve Uyuşmazlık Bildirimi (F.03)
2. Müteşebbis İtiraz, Şikâyet Ve Uyuşmazlık Sonuç Bildirimi (F.04)
3. Müteşebbis İtiraz, Şikâyet, Uyuşmazlık Bildirim Kayıtları (D.04)
4. Gizlilik Ve Tarafsızlık Beyannamesi (BT.01)
5. Düzeltici Önleyici Faaliyetler (P.09)
6. İtiraz, Şikâyet Ve Uyuşmazlık Komitesi Oluşumu (GT.02)
7. Hedef Takip Tablosu (F.44)