

	ŞİKAYET VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.05
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
		Revizyon Tarihi	02.01.2021
		Revizyon No	03
		Sayfa	1/4

1. Kapsam

Bu prosedür; 01.12.2004 tarihli 5262 sayılı Organik Tarım Kanununa ve 18.08.2010 tarihli 27676 sayılı Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmeliğe göre gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek itirazlar ve şikâyetlerin çözüm yöntemlerini ve sorumluluklarını kapsar.

2. Amaç

Şikayet ve itirazların etkin bir şekilde kaydedilmesi, ele alınması ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

3. Sorumluluklar

Şikayet ve İtiraz Komitesi: GM ye tavsiyede bulunmak;

Genel Müdür (GM): Şikayetlerin ele alınması, itirazlara karar verilmesi;

Sertifikasyon Birim Müdürü (SBM): Şikayetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

Kontrol Birim Müdürü (KBM) : Şikayetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

Kalite Müdürü(KM): Şikayetlerin kayıt ve teyidi, Şikayetlerin ele alınmasına yardımcı olmak, karar için öneride bulunmak, müşteriye karardan haberdar etmek, Düzeltici-Önleyici Faaliyetler,

Sertifiker: Şikayetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

Kontrolör: Şikayetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

4. Yürütme

Şikayetler, Takip ve Değerlendirme

Müşteri, şikayet ve itirazlarını FR.09 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formunu doldurarak, faks, E-Mail yoluyla MET EKOLOJİK 'e iletebilir. Telefonla ile yapılan şikayet ve itirazlar kabul edilmez. Şikayet ve itirazların kabulü ve çözümünde; şikayete konu olan belgelendirme de yer almış kişi/kişiler ve son iki yıl içerisinde şikayet ve itirazda bulunan müşteriye danışmanlık hizmeti vermiş yada müşteri tarafından istihdam edilmiş kişiler, şikayet veya itirazı gözden geçiren, çözen, karar veren taraf olamaz. Ayrıca MET EKOLOJİK, şikayet ve itiraz sürecinde tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur. Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde şikayete sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir.

MET EKOLOJİK' in sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olan şikayetler hemen işleme konur. Müteşebbis ile objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi esastır. Şikayetler işleme konulduğu 3 gün içerisinde şikayet ve itiraz komitesi şikayetin değerlendirmeye alındığı sürecin başlatıldığını müşteriye bildirerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması

Hazırlayan
Tuğba ASLAN

Onaylayan
İzzet ÖZDEMİR

	ŞİKAYET VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.05
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
		Revizyon Tarihi	02.01.2021
		Revizyon No	03
		Sayfa	2/4

başlatır. Şikayetin ele alınma sürecinde ilk önce ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir. Bu faaliyetlerin ve şikayetin kayıt altına alınıp takip edilmesi sağlanır. Sürecin ana hatları çizilerek düzeltici faaliyetin oluşması sağlanır. Şikayet tarihinden itibaren 15 gün içerisinde yapılan işlemlerin sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Şayet şikayet MET EKOLOJİK tarafından organik tarım belgelendirmesi yapılmış müteşebbisin faaliyetleri hakkında ise kalite müdürü tarafından şikayet kayıt altına alınır. Şikayet ve İtiraz Komitesine iletir. Kalite Müdürü, şikayette bulunan kişiye 3 gün içinde bir bildirimde bulunur. Şikayet ve itiraz komitesine ulaşan şikayet ile ilgili müteşebbis dosyasına, denetim bulgularına ve raporlarına bakılır. Ciddi bir durumda karşılaşılması halinde müteşebbis ile iletişime geçilerek yapacağı düzeltmelerle ilgili bilgi talep edilir. Şikayetçi tarafın onayı olursa, şikayetçi tarafın adresi ve adı müteşebbis ile paylaşılabilir. Şikayet ve İtiraz Komitesinin kararı ile müteşebbise denetim planlanır. Müteşebbisin şikayet konusunu düzeltmesine imkan tanımayacak şekilde 1 gün önceden haber verilebilir. Müteşebbisin denetime ve denetçiye itiraz hakkı yoktur. Eğer gerekli incelemeler sonucunda acil ve plansız bir denetime ihtiyaç olmadığı tespit edilirse, şikayet karşısında müteşebbisin uyguladığı düzeltici faaliyetler yeterli bulunursa denetim yıllık plana göre olması gereken zamanda yapılır. Denetimde şikayete konu olan kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Şikayet tarihinden itibaren 15 gün içinde şikayet için yapılan işlemlerin sonucu şikayetçi tarafa bildirilir. Eğer şikayet Met Ekolojik personelinden kaynaklı ise şikayetin değerlendirme aşamasında o personel görev almaz. Gerekli bulgular toplanarak şikayet sahibine 3 gün içinde bildirimde bulunulur. 15 gün içinde de değerlendirme yapılarak şikayet sahibine mevcut durumu anlatan bir dilekçe yazılır.

İtirazlar, Takip ve Değerlendirme

İtiraz sahibinin yazılı olarak itirazını sunmasıyla birlikte Şikayet ve İtiraz Komitesi 15 gün içinde toplanır. Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde itiraza sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. Aynı zamanda komite itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşı alınan kararları da dikkate alacaktır. Komitede kararlar oy birliğiyle alınır. Komitede alınacak karar MET EKOLOJİK için nihai ve bağlayıcı karardır. Komiteden çıkacak karara göre kalite müdürü tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir. Sonuçlar hakkında yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet için düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedüründe belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri itiraz veya şikayetleri, ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri kayıt formuna işlenir. Karar itiraz sahibine toplantıdan sonraki 15 gün içinde yazılı olarak bildirilir. Yapılan düzeltici önleyici faaliyetler tekrarın önlenmesi, alınan düzeltici/önleyici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi önlemlerini içerebilir.

Hazırlayan
Tuğba ASLAN

Onaylayan
İzzet ÖZDEMİR

	ŞİKAYET VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.05
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
		Revizyon Tarihi	02.01.2021
		Revizyon No	03
		Sayfa	3/4

Şikayet ve İtiraz Komitesi Seçimi ve Çalışması

Şikayet ve İtiraz Komitesi oluştururken bir takım kriterler gözönünde bulundurulur. İş tecrübesinin bulunduğu sektörde en az 1 yıl deneyimli olması, Organik Tarım Yönetmeliği, 17065:2012 standardı ve MET EKOLOJİK prosedürlerine hakim olmalı (MET EKOLOJİK Kalite Müdürü tarafından 1 günlük eğitimler verilebilir), mali baskılardan uzak karar verme niteliğinde olmalıdır.

Şikayet ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür yada Kalite Müdürü tarafından tarafsızlık komitesi içerisinde de seçilebilir. **Tarafsızlık komitesi içerisinde seçilmesi halinde teknik bilgi yönünden tecrübesi olan bir üye seçilmesine dikkat edilir. Çünkü gelen şikayet ve itirazı teknik açıdan değerlendirebilmeli ve son kararda etkisi olmalıdır.**

MET EKOLOJİK belgelendirme kararı sürecinde yer almayan bir personel de bu komite de yer alabilir.

Komitenin çalışma kapsamı MET EKOLOJİK Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon sürecinin herhangi bir aşamasında gelen şikayet ve itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir. Bunun için komite Gizlilik Beyanı (EK.03) imzalar. Yazılı, sözlü veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar kalite sorumlusu tarafından kayıt altına alınarak, kendi tavsiye değerlendirme görüşü ile birlikte şikayet ve itiraz komitesine iletilir. Şikayet ve itiraz komitesine iletilen şikayetlerin geçerli kılınabilmesi için bütün bilgilerin toplanması gerekmektedir. Bu sorumluluk komiteye aittir. Şikâyet ve İtiraz komitesi kararları oybirliği ile verilir. Sonuç müteşebbise iletilir. Değerlendirme sonucunda MET EKOLOJİK'ten kaynaklanan eksiklik var ise kalite müdürü düzeltici /önleyici faaliyetler istenir. Şikâyet için verilen karar, şikâyetle daha önce herhangi bir biçimde ilgisi olmayan kişi(ler) tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi komite başkanı tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici/öneleyici faaliyet istenir. MET EKOLOJİK tarafından kaynaklanan eksiklik sonucu Şikayet ve itiraz Komitesinin aldığı karara MET EKOLOJİK'in uymaması ve uymamakta ısrar etmesi durumunda Şikayet ve İtiraz Komitesi durumu TÜRKAK' a yada Gıda Tarım Hayvancılık Bakanlığı'na yazılı olarak bildirimde bulunabilir. Komite üyelerinin vereceği karar, şikayet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir eylemle sonuçlandırılmaz. Bütün üyeler şikayet ve itiraz eden kişi, kurum ve kuruluşlara aynı mesafede olmak ve tarafsızlığını korumak zorundadır.

Komite değerlendirme yaparken, MET EKOLOJİK'in; Akreditasyon standartlarına uyma, Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma, Politika ve prosedürlere uygun uygulama, Belge ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.

6. Dosyalama

DÖF ve Şikayet formları KM tarafından dosyalanır.

Hazırlayan Tuğba ASLAN	Onaylayan İzzet ÖZDEMİR
----------------------------------	-----------------------------------

	ŞİKAYET VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.05
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2015
		Revizyon Tarihi	02.01.2021
		Revizyon No	03
		Sayfa	4/4

7. Referanslar

Prosedürler:

PR.06- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Ekler:

PR.13- EK.03 - Sözleşme Şartları

PR. 02-EK.06 - Organizasyon Şeması

PR. 02-EK.07 - Görev Tanımları

Formlar:

FR.09 - İtiraz ve Şikayet Formu

Sıra No	Revizyon İçeriği	Rev No	Rev Tarihi
1	Komite yetkinlik kriterleri	03	02.01.2021
2			
3			

Hazırlayan
Tuğba ASLAN

Onaylayan
İzzet ÖZDEMİR