

1.0 AMAÇ

USB' nin İTU ile ilgili yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen yazılı veya sözlü gelen şikayet, anlaşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, USB' nin yürütmekte olduğu İTU kontrol faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek anlaşmazlıklar, itiraz ve şikayetin gelmesi, dokümanite edilmesi, görüşülmesi gerekli ise düzeltici, önleyici faaliyetin uygulanması ve üretici / üretici örgütü / müteşebbisin sonuçtan haberdar edilmesi konularını kapsar.

3.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Genel Müdür, şikayet ve itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici ve önleyici faaliyetlerin takip ve koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi sorumludur. İlgili diğer sorumluluklar ve detaylar aşağıda "4. PROSEDÜR" bölümünde belirtilmiştir.

4.0 PROSEDÜR

4.1 Tanımlar

Şikayet: Başvurunun alınmasından müteşebbis sertifikasının verilmesine kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikalı üretici / üretici örgütleri / müteşebbis gibi konular hakkında firmamıza, Türkak Akreditasyon Kurumuna ve Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına yapılan yazılı veya sözlü memnuniyetsizlik beyanları.

İtiraz: Belgelendirme Komitesi'nin almış olduğu kararları ilgili tarafların kabul etmeme durumu.

4.2 Şikayet ve İtirazın Ele Alınması

Her türlü şikayet ve itiraz, Şikayet ve İtiraz Formu ile yazılı veya sözlü olarak ya da web sayfası üzerinden gelebilir.

Gelen tüm şikâyet ve itiraz kaydedilip Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir ve Şikayet, Düzeltici / Önleyici Faaliyet Kayıt Takip Formu'na (UKF- 8070) aktarılarak kayıt altına alınır.

Kalite Yönetim Temsilcisi; Şikayet ve İtiraz Formu ile şikayet sonuçlanıncaya kadar ki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikayet yazılı gelmiş ise üretici / üretici örgütü / müteşebbis yazısı da bu forma eklenir.

Kalite Yönetim Temsilcisi alınan şikayet ve itirazı Genel Müdür'e bildirir. Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi; şikayete ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikayete ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar.

Ayrıca, şikâyet ve itiraz ile ilgili olan üretici / üretici örgütü / müteşebbisin kontrol ve belgelendirme aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

4.3 Şikâyetin Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler.

Şikâyetler aşağıdaki durumlarda olabilir. Alınan kararlar ve şikâyetin ne zaman sonuçlandırılacağı hakkında bilgi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

	Şikâyet	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none">İlgili kişilere ulaşamaması,Teklif süresinin geç olması,Üretici / üretici örgütü /müteşebbisin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşamaz olması,Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb...	En fazla beş (5) işgünü içinde sonuçlandırılır ve şikâyet sahibine bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Kontrolün tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none">Kontrol ekibinin tavır ve davranışı,Kontrol ekibinin etik olmayan davranışı,Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılıkKontrolde uygun metot kullanılmaması,Kontrol planına uymama,Kontrolün katma değer sağlamaması vb gibi	

Bu tarz şikâyetlerin değerlendirilmesi Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili personelin katılımıyla Operasyon Toplantısında yapılır ve karara bağlanır. Alınan kararlar şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Karar ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtirazlar Komitesi'ne iletilir.

Üretici / üretici örgütü / müteşebbislerle ilgili 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, USB'nin sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Üretici / üretici örgütü / müteşebbise, belgelendirme kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini USB'ye ibraz etmek durumundadır. Üretici / üretici örgütü / müteşebbisin önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde, şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Üretici /

üretici örgütü / müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği ilgili makamların bilgilendirilmesini, uygunluğun sağlanmasını ve bu şikayetin tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptaline karar verilir.
2	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
3	Üretici / üretici örgütü / müteşebbise bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler / geri beslemeler	
4	Üretici / üretici örgütü / müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, Üretici / üretici örgütü / müteşebbis memnuniyetinin devamı esas alınarak; <ul style="list-style-type: none">• Bir ay içerisinde habersiz denetim yapılması,• En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali• Bir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması

4.4. İtirazın Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

USB aşağıda belirtilen tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi için Şikayet ve İtiraz Komitesi oluşturmuştur. Komitenin çalışma esasları UOR-1500 Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü'nde belirtilmiştir.

S N	İtiraz	Karar
1	Kontrol sonucuna / Şikâyet sonucu verilen kararlara itiraz	Genel Müdür öncelikle Şikayet ve İtiraz Formu'nun doldurulmasını ve bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa üretici / üretici örgütü /müteşebbis bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Şikayet ve İtiraz Komitesi beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda USB'den kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Genel Müdür düzeltici faaliyetleri gerçekleştirilmesinden, Kalite Yönetim Temsilcisi de düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibinden sorumludur.

2	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem kararına itiraz	<p>Bu durumda kontrolör, üretici / üretici örgütü / müteşebbise; 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. Genel Müdür itirazın incelenmesi için Ürün Belgelendirme Müdürünü görevlendirir ve kararın beş (5) işgünü içinde alınmasını ve ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletilmesini bildirir. Ürün Belgelendirme Müdürü; değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir,</p> <ul style="list-style-type: none">• Kontrolör tavsiye kararının onayına,• Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına, <p>Üretici / üretici örgütü / müteşebbis, Ürün Belgelendirme Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda Madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
3	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	<p>Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin öz geçmişleri kontrolden önce üretici / üretici örgütü / müteşebbise iletilir. Kontrol edilecek üretici / üretici örgütü / müteşebbisin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazın gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Genel Müdür'e iletir. Genel Müdür itirazın değerlendirilmesi görevini Ürün Belgelendirme Müdürü'ne verir. Ürün Belgelendirme Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için üretici / üretici örgütü / müteşebbise gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum üretici / üretici örgütü / müteşebbise yazılı olarak iletilir ve kontrolle ilgili tekrar teyit istenir.</p>
4	Belgelendirme kararına itiraz	<p>Üretici / üretici örgütü / müteşebbisin belgelendirme kararına itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Genel Müdür'e iletir. Genel Müdür, itirazın değerlendirilmesi ile ilgili Şikayet ve İtiraz Komitesini toplar. Komite beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır.</p>

4.5 Şikayet ve İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikayet ve itirazlar kayıt altına alınır ve şikayetler - itirazlar dosyasında saklanır. Kayıtlar ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanır.

Şikayet ve itirazı yapan üretici / üretici örgütü / müteşebbis haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile şikayet ve itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınır,

şikayet ve itiraz ile ilgili işlemler üretici / üretici örgütü / müteşebbise diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınır.

Bu bağlamda herhangi bir şikayet ve itiraz sahibinin devam eden işlemleri şikayet ve itiraz sonuçlanıncaya kadar şikayet ve itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmaz. Son 2 yıl içerisinde şikayet ve itiraz eden firmada çalışmış kişi şikayet ve itirazın değerlendirmesinde yer almaz.

Şikayet ve İtirazlar değerlendirilirken şikayet ve itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan şikayet ve itirazlar dikkate alınır, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulur. Şikayet ve itirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak şikayet ve itiraz sahibine bildirilir.

Şikayet ve itiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle şikayet ve itirazın haklı olduğu durumlarda) şikayet ve itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Ürün Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi'ndedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilir.

Tarafsızlık Komitesi, Şikayet ve İtiraz Komitesi almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, gelen şikayet ve itirazlar ile ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

USB'ye gelen şikayet veya itiraz sonucunda Şikayet ve İtirazlar Komitesinin ve / veya USB'nin aldığı karara itirazın devam etmesi durumunda çözüm yeri T.C. Mahkemeleri' dir. USB'nin almış olduğu kararlara itiraz olması durumunda, itiraz sahibine, bir üst mercie itiraz edebilecekleri bildirilir.

Şikayet ve itiraz sahibinin zarara uğramış olması ve şikayet ve itirazında haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girer.

5.0 KAYITLAR

Doküman Numarası	Başlık veya Açıklama
UKF-8050	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu
UKF- 8070	Şikayet, Düzeltici / Önleyici Faaliyet Kayıt Takip Formu

UKP- 8030 REVİZYONLAR

Revizyon No:	Revizyon Tarihi	Değişikliğin İçeriği	Onay
0	00/00/0000	İlk yayın	NS
1	30/05/2011	Prosedür içeriğini anlatan şemalar kaldırılarak metin olarak anlatıldı. Prosedürün adı Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıklar Prosedürü olarak değiştirildi.	NS
2	01/07/2011	Prosedürün içeriği daha detaylı anlatıldı. Ayrıca itiraz ile ilgili maddeler eklendi.	NS
3	31/10/2012	Belgeli ürün hakkında gelen şikayetlerin, ilgili belge sahibi üreticiye bildirilerek tedbir alınmasını talep etme şeklinde yapılandırıldı.	NS
4	09/10/2013	Kalite Müdürü unvanı Kalite yönetim uzmanı olarak Planlama Uzmanı unvanı ise Belgelendirme Uzmanı olarak değiştirilmiştir.	NS
5	03/07/2014	Kalite Yönetim Uzmanı ibaresi Kalite Yönetim Temsilcisi, denetim ibaresi kontrol olarak, denetçi ibaresi de kontrolör olarak değiştirilmiştir.	NS
6	01/03/2016	Ürün Belgelendirme Uzmanı terimi Tarımsal Belgelendirme Yöneticisi olarak değiştirildi	NS
07	05.10.2016	Sorumluluklar kısmından Tarafsızlık Komitesi çıkartıldı. Şikayet ve itirazın tanımı değiştirildi, anlaşmazlık kısmı kaldırıldı. Şikayet ve itirazın ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi kısımları yeniden düzenlendi.	NS