



PROSEDÜR

İTİRAZ ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME

Doküman No : PR.008
Yayın Tarihi : 25.03.2022
Revizyon Tarihi : 0
Revizyon No : 0
Sayfa : 1 / 2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı TRB 'ye gelen müşteri şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür sertifikalandırılan müteşebbisten gelen ve/veya sertifikalandırılan ürün ile ilgili gelen her türlü istek veya şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

- Müteşebbislerden gelen tüm şikâyetlerin alınmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Personel Listesinde isimleri yer alan "Danışma Komitesi" sorumludur.
- Müteşebbis şikâyetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Başvurularının Alınması

- 4.1.1.** TRB sertifikasyon hizmetleri veya aldığı kararlar ile ilgili olarak TRB' ye ulaşan yazılı istek, şikâyet ve itirazlar "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne" uygun olarak işleme alınmaktadır. Bu kayıtlar, Yönetim Temsilcisi tarafından kayda ve değerlendirmeye alınır.
- 4.1.2.** Gelen sözlü istek, itiraz, anlaşmazlık veya şikâyetler için, önce şikâyetin aslı araştırılır, daha sonra Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir. Yönetim Temsilcisi ise, aslı olan durumlarda şikâyet sahibine geri dönerek isteğinin veya şikâyetinin işleme koyulabilmesi için yazılı olarak yapması gerektiğini bildirir.

4.2. Anlaşmazlıkların Karara Bağlanması:

- 4.2.1.** Anlaşmazlık durumlarında öncelikle mutabakat sağlanamayan nokta üzerinde, müşterinin veya ilgili tarafın haklılık gerekçesi Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından araştırılır. Müşteri veya İlgili tarafın gerekçesinde haklı olduğu tespit edilirse müteşebbis veya ilgili tarafa ek maliyet getirmeyecek şekilde anlaşmazlık çözülür ve ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir. İlgili taraf veya müteşebbisin gerekçesinde haksız olduğu tespit edilirse bu durum yazılı olarak bildirilir ve bu durumda karara İtiraz (temyiz) için, karar mercii için artık TRB Şikâyet Değerlendirme Komitesi olduğu belirtilir. (5.5)

4.3. Genel Şikâyetlerin Karara Bağlanması:

- 4.3.1.** TRB' ye yalnızca yazılı olarak ulaşan şikâyetler hemen işleme konulur. **FR.KYS.012 İstek Ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu** Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak şikâyet maili/yazısı ile birlikte Genel Müdüre iletilir. Şikâyet sahibi ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikâyetler işleme konulduğu yedi iş günü içerisinde, Genel Müdür'ün bilgisi dâhilinde şikâyet sahibine ilk yanıt bildirilerek araştırma ve değerlendirme çalışması başlatılır. Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir ve yapılan bildirimden bir ay sonra sonucun ilgili taraf tarafından tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır. Eğer şikâyet sahibi verilen cevap ile tatmin olmamış ise ilgili tarafa temyiz (itiraz) başvurusu hakkı olduğu bildirilir.
- 4.3.2.** Müşterinin aynı şekilde TURKAK' a veya T.C. Tarım ve Orman Bakanlığına doğrudan şikâyetini aktarma hakkı da vardır. Şikâyetçi, TURKAK Rehber R10.08, şikâyetler ve anlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilmektedir.

4.4. Sertifikalı Müşterilere Yönelik Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

- 4.4.1.** TRB' ye ulaşan, TRB tarafından sertifikalı kuruluşların ürün veya sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri öncelikle, ilgili şikâyete konu olan kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir (Yönetim Temsilcisi tarafından TA.004 Sertifikalandırılmış Müteşebbislere Yönelik Şikâyet Değerlendirme Talimatına göre işlem yapılacaktır.) Gelen bilgiler genel müdür tarafından değerlendirilir, buradaki değerlendirilmesi gereken esas konu şikâyetin önemi ve olabilmesi muhtemel uygunsuzluğun büyüklüğü ve şiddetidir. Böyle bir durumda uygunsuzluk birinci derece uygunsuzluk seviyesindeyse veya uygunsuzluk karşısında işletme yapmış olduğu düzeltici faaliyetleri TRB' ye sunamıyorsa, ilgili müşteri TRB tarafından acil denetim planına alınır ve en kısa sürede denetimi işletmeye haber verilmeden gerçekleştirilir.
- 4.4.2.** Eğer muhtemel uygunsuzluk ikinci derece uygunsuzluk seviyesinde ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda, kuruluşun normal belge yenileme denetimi tarihinde işletmenin kontrolü sırasında, şikâyete konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür

4.4.3. Belgelendirme denetimi yapılan firmalarda şikâyet kayıtları ve şikâyetlerin incelenmesi kontrolü gerçekleştiren kontrolör tarafından sorgulanır.

4.5. İtirazların Karara Bağlanması

4.5.1. Şikâyet veya itiraz sahibinin, **TRB'** nin konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse artık konunun çözümü "Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin sorumluluğundadır.

4.5.2. Şikâyet ve itiraz sahibine konunun görüşüleceği tarih komitedeki kişilerin isim ve özgeçmişleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Komitede kararlar oybirliği ile alınır. Komitede alınacak karar **TRB** için son bağlayıcı karardır.

4.5.3. Komiteden çıkacak karara göre, yönetim temsilcisi tarafından D/Ö faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir ve sonuçları Genel Müdür'e ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici, önleyici faaliyet için **PR.007 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** de belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya şikâyetleri, ilgili **FR.KYS.012 İstek Ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu** işlenir.

4.5.4. Yapılan D.Ö.F aşağıdaki önlemleri içerebilir.

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi
- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi

4.5.5. **TRB'** nin aldığı tüm kararlarla (şikâyet değerlendirme komitesi dâhil) ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmazsa itiraz durumu ortaya çıkabilir. Böyle durumda çözüm yeri T.C. Mahkemeleridir. Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik Gereği üretim alanının bulunduğu il sınırları içindeki mahkeme yetkili olarak tanımlanmıştır. İYİ TARIM UYGULAMALARI HAKKINDA YÖNETMELİK gereği üretim bölgesi içerisinde olan bir mahkeme yeri belirtilir. Sözleşmede bu konuda müşteri bilgilendirmesi bulunmaktadır.

4.5.6. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları "Yönetimin gözden geçirmesi" toplantılarında gözden geçirilir.

4.6. Gizlilik

4.6.1. **TRB'** ye ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca **TRB'** yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

4.6.2. Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgi toplantı kayıtları ilgili müşteri dosyasında saklanır. Temyiz / temsil sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme de kayda alınır

4.6.3. Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

4.6.4. İtiraz şikâyet prosedürü **TRB** web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların haberdar olmaları sağlanır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- [PR.008 İtiraz Şikâyet Değerlendirme Prosedürü](#)
- [PR.007 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü](#)
- [TA.006 Sertifikalandırılmış Müteşebbislere Yönelik Şikâyet Değerlendirme Talimatı](#)