

	İTİRAZ / ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	SAYFA	1 / 5
		DÖKÜMAN NO	PR.008
		YAYIN TARİHİ	22.07.2019
		GÖZ.GEÇ.TAR./NO	-
		REVİZYON T-NO	-

Revizyon Formu

Doküman Adı : İTİRAZ / ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ		Yayın Tarihi : 22.07.2019	Revize Edilen Bölüm:
Doküman No.		Yayın No.	İlk Revizyon No:
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi ve Yeri	
00			

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



İTİRAZ / ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	2 / 5
DÖKÜMAN NO	PR.008
YAYIN TARİHİ	22.07.2019
GÖZ.GEÇ.TAR./NO	-
REVİZYON T-NO	-

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı TRB ‘ye gelen müşteri şikayet 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 şikayetleri kapsar.

3.SORUMLULUKLAR

3.1.Müteşebbislerden gelen tüm şikayetlerin alınmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.

3.2.Şikayetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Personel Listesinde isimleri yer alan “Danışma Komitesi” sorumludur.

3.3.Müteşebbis şikayetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.

4.UYGULAMA:

4.1. İtiraz, Şikayet ve Anlaşmazlık Başvurularının Alınması

4.1.1 TRB sertifikasyon hizmetleri veya aldığı kararlar ile ilgili olarak TRB’ye ulaşan yazılı istek, şikayet ve itirazlar “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne” uygun olarak işleme alınmaktadır. Bu kayıtlar, Yönetim Temsilcisi tarafından kayda ve değerlendirmeye alınır.

5.1.2 Gelen sözlü istek, itiraz, anlaşmazlık veya şikayetler için, önce şikayetin aslı araştırılır, daha sonra Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir. Yönetim Temsilcisi ise, aslı olan durumlarda şikayet sahibine geri dönerek isteğinin veya şikayetin 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 merciinin artık TRB Şikayet Değerlendirme Komitesi olduğu belirtilir. (5.5)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



İTİRAZ / ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	3 / 5
DÖKÜMAN NO	PR.008
YAYIN TARİHİ	22.07.2019
GÖZ.GEÇ.TAR./NO	-
REVİZYON T-NO	-

4.3 Genel Şikayetlerin Karara Bağlanması:

4.3.1 TRB'ye yalnızca yazılı olarak ulaşan şikayetler hemen işleme konulur. "FR.012 İstek ve Şikayet Değerlendirme Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak şikayet maili/yazısı ile birlikte Genel Müdüre iletilir. Şikayet sahibi ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikayetler işleme konulduğu yedi iş günü içerisinde, Genel Müdür'ün bilgisi dahilinde şikayet sahibine ilk yanıt bildirilerek araştırma ve değerlendirme çalışması başlatılır. Şikayet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir ve yapılan bildirimden bir ay sonra sonucun ilgili taraf tarafından tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır. Eğer şikayet 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 şikayetini aktarma hakkı da vardır. Şikayetçi, TURKAK Rehber R10.08, şikayetler ve uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilmektedir.

4.4 Sertifikalı Müşterilere Yönelik Şikayetlerin Değerlendirilmesi

4.4.1 TRB'ye ulaşan, TRB tarafından sertifikalı kuruluşların ürün veya sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri öncelikle, ilgili şikayete konu olan kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir (Yönetim Temsilcisi tarafından TA.004 Sertifikalandırılmış Müteşebbislere Yönelik Şikayet Değerlendirme Talimatına göre işlem yapılacaktır.) Gelen bilgiler genel müdür tarafından değerlendirilir, buradaki değerlendirilmesi gereken esas konu şikayetin 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 şikayet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda, kuruluşun normal belge yenileme denetimi tarihinde işletmenin kontrolü sırasında, şikayete konu olan müşteri şikayetine ve tüm şikayetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

4.5.2 Belgelendirme denetimi yapılan firmalarda şikayet kayıtları ve şikayetlerin incelenmesi kontrolü gerçekleştiren kontrolör tarafından sorgulanır.

4.5. İtirazların Karara Bağlanması

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



İTİRAZ / ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	4 / 5
DÖKÜMAN NO	PR.008
YAYIN TARİHİ	22.07.2019
GÖZ.GEÇ.TAR./NO	-
REVİZYON T-NO	-

4.5.2 Şikayet 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"nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya şikayetleri, ilgili FR.012 İstek ve Şikayetleri Değerlendirme Formuna 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'in aldığı tüm kararlarla (şikayet değerlendirme komitesi dahil) 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 şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları "Yönetimin gözden geçirmesi" toplantılarında gözden geçirilir.

4.6 Gizlilik

4.6.1 TRB' ye ulaşan tüm şikayet, 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.

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

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

4.6.5 İtiraz şikayet prosedürü TRB web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların haberdar olmaları sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



İTİRAZ / ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	5 / 5
DÖKÜMAN NO	PR.008
YAYIN TARİHİ	22.07.2019
GÖZ.GEÇ.TAR./NO	-
REVİZYON T-NO	-

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 1- FR.012 İstek ve Şikayet Değerlendirme Formu
- 2- PR.007 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- 3- TA.004 Sertifikalandırılmış Müteşebbislere Yönelik Şikayet Değerlendirme Talimatı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR