

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetler için uygulanacak yöntemleri ve sorumlulukları belirlemektir. TS EN 150/IEC 17065:2012 Standardı ve İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik hükümleri ve Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik referans alınarak bu prosedür oluşturulmuştur.

2. KAPSAM

Bu prosedür STS' nin yürütmüş olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itiraz ve şikayetleri kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirmesi amaçlı yeniden Kontrol kararı için, belgelendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna yapılan istek.

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi: STS Genel Müdürü tarafından atanan ve 2 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Kontrol ve Sertifikasyon faaliyetleri kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinde genel müdür, yönetim temsilcisi ve komite üyeleri sorumludur

5. UYGULAMA**5.1. İtirazlar**

STS'nin web sitesinde itiraz ve şikâyet ile ilgili form bulunmaktadır.

STS tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Kontrol ve sertifikasyon çalışmaları ile ilgili olarak; kontrol raporları, Kontrolörler, kontrolün içeriği, sertifikasyon karar süreci, sertifikalar v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

5.2. Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO : PR.03

YÜRÜRLÜK TARİHİ : 16.04.2018

REV.NO / TARİHİ : 06/ 09.02.2024

SAYFA NO : 2 / 3

Şikayetin alınması üzerine, Yönetim Temsilcisi, şikayetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

5.2.1. Kontrol ve Sertifikasyon Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Kontrol ve sertifikasyon faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

5.2.2. Belgelendirilmiş Müşteriler Hakkında Yapılan Şikâyetler

Müşteri hakkında bir şikâyet olduğunda STS, müşteri tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikâyetin önemi esas alınarak müşteriye kontrol yapılabilir. Müşteri şikâyetinin çözümü konusunda taraflar arasında çözüm sağlanamazsa STS, konuyu İtiraz Komitesi'ne götürebilir. İtiraz Komitesi'nin kararının STS' nin lehinde olmaması durumunda STS, gereken faaliyeti hiçbir bedel talep etmeden gerçekleştirir.

STS, müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgileri gizli olarak değerlendirmekle yükümlüdür(Şikâyet vs.). Elde edilen bilgilerin önem düzeyine göre bilgi veren kişi gizli tutularak müşteriden konuyla ilgili açıklanma istenir veya habersiz kontrole gidilir.

Belgelendirilmiş müşterilerin faaliyetlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir ve müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, müşteriye kontrol gerçekleştirilebilir veya normal kontrol ve Kontrol tarihinde müşteride yapılan kontrol çalışmasında, yapılan şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı incelenir.

Müşteriden gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir. Komite üyeleri İtiraz ve şikâyetin bildirildiği tarihten önceki iki yıl içerisinde şikâyet ve itiraz sahibi kişi yada kurum için çalışmamış yada danışmanlık yapmamış olması esastır.

Yönetim Temsilcisi başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takip işlemlerini yürütür.

5.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

STS, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

STS' ye ulaşan bütün itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda STS, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.16 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

FR.5 DÖF Formu

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO : PR.03

YÜRÜRLÜK TARİHİ : 16.04.2018

REV.NO / TARİHİ : 06/ 09.02.2024

SAYFA NO : 3 / 3

REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
...	İlk yayın
01	Tümü	15.11.2019	Gözden geçirilerek güncellendi.
02	1	01.09.2020	Organik Tarım ibaresi prosedür kapsamına dahil edilmiştir.
03	1	03.04.2021	Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik olarak detaylandırıldı.
04	Tümü	26.04.2022	Gözden Geçirilerek Güncellendi.
05	Tümü	14.08.2023	Gözden Geçirilerek Güncellendi.
06	2	09.02.2024	İlgili doküman kısmı revize edildi.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür