

İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

ÜBPR 07, Revizyon 03, 05.02.2024

De Control Denetim ve Belgelendirme Limited Őirketi

Atalar Mahallesi İstiklal Caddesi Uslu Pasajı No:4 İkayı No:5 Pamukkale / Denizli, Türkiye

Tel : +90-258 263 33 38 Faks : -

e-posta: info@de-control.org web: www.de-control.org

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Doküman No	ÜBPR 07
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2015
		Revizyon Tarihi	05.02.2024
		Revizyon No	03
		Sayfa	2/5

1. AMAÇ

Bu prosedür müşteriden gelen itiraz, şikayetlerin değerlendirilmesi ile ilgili yöntemi ve sorumlulukları tanımlamayı amaçlar.

2. KAPSAM

Müşteriler, müşterilerin müşterileri De Control'un belgelendirme çalışmasının herhangi bir safhasındaki alınan kararlara itiraz edebilir. Belgelendirmenin muhatapları De Control'un tasarruflarından kaynaklanan sonuçları şikayet edebilir. İkinci ve üçüncü tarafların şikayet ve itirazlarını almak ve değerlendirmek De Control'un kalite ve tarafsızlık anlayışının gereğidir.

Bu prosedür şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi; şikayet ve itirazların haklı nedenlere dayanması halinde sebeplerin ortadan kaldırılması için gerekli eylemlerin yapılması ve bu sürecin sürdürülmesinden sorumlu olanların belirlenmesini kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: Müşterinin belgelendirme sürecinde kendisi ile ilgili olarak alınmış olan bir kararın De Control tarafından yeniden değerlendirmesi talebidir.

Şikayet: Müşteri veya üçüncü tarafın (herhangi bir kişi veya kuruluş) De Control'un faaliyetlerinden duyduğu memnuniyetsizliğin ifadesidir.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Kalite Yönetimi Sorumlusu, Ofis ve İdari İşler Sorumlusu, İtiraz ve Şikayet Komitesi sorumludur. De Control'a intikal eden şikayet ve itirazların kayda alınması, ön incelemelerin yapılması, gerekirse gerekli delillerin tamamlanması ve yazışmaların yapılması ve sonuca bağlanması için komiteye sunulması Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından yapılır.

5. UYGULAMA

5.1 İtiraz ve Şikayet Komitesinin oluşumu

Şikayet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. De Control itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi için bir komite oluşturur. İtiraz ve Şikayet Komitesinin üyeleri ilgili alanlara ve süreçlerdeki uzmanlık konularına göre ve nesnel ve tarafsız bir şekilde karar verme kabiliyetine sahip kişiler arasından seçilir. Üyelerden hiçbiri itiraz eden organizasyon ile direkt olarak ilgisi bulunmayacaktır. Böyle bir durumda o üye değiştirilir. Bu komite belgelendirme sürecinden sorumlu De Control çalışanlarından oluşturulmakla birlikte, gerektiğinde dışarıdan uygun bir kişi de komiteye dahil edilebilir. Genel Müdür başkan olmak üzere Kalite Yönetim Sorumlusu ve Belgelendirme Birim Sorumlusu (mevcut kapsamda Organik/iyi Tarım Birim Sorumlusu) Komitenin daimi üyeleridir. Genel Müdür gerek gördüğünde komiteye yeni üye dahil edeceği gibi bir personeli komiteye çağırıp bilgisine başvurabilir. Şikayet ve itirazın mevcut komite üyelerinden birisi ile ilgili olması durumunda o kişi komitenin kararında yer almaz.

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Doküman No	ÜBPR 07
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2015
		Revizyon Tarihi	05.02.2024
		Revizyon No	03
		Sayfa	3/5

İtiraz ve/veya şikâyet ile ilgili herhangi bir belge veya kanıt yüksek gizlilik derecesi taşır. De Control yasalar veya ilgili akreditasyon kurulu tarafından gerekli olmadıkça diğer taraflara herhangi bir bilgi, örnek, malzeme, doküman açıklamayacaktır.

İtiraz ve Şikayet Komitesinin tüm üyeleri, ÜBPR 06 Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Prosedüründe belirtildiği gibi ÜBPR 06 F01 Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Sözleşmesini imzalarlar.

Çıkar çatışmasını önlemek amacıyla De Control; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeline (yönetici pozisyonunda bulunanlar dâhil), vermiş olduğu hizmetin sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının değerlendirilmesinde görev vermez.

5.2 İtiraz veya Şikayetin alınması ve kapsamı

De Control itiraz ve şikayetlerin yapılabilmesi için ÜBPR 07 F01 İtiraz ve Şikayet Bildirimi Formu geliştirmiş olup bu form web sayfasında yayınlanmıştır. Form web sayfasından indirilebilmektedir.

İtiraz ve Şikayetler; De Control tarafından alınan kararların kabul edilmemesi, verilen hizmetle ilgili memnuniyetsizlik, belgelendirilen ürünlerle ilgili olarak üretici, işletmeci ve tüketicilerin herhangi bir kalite parametresinde ve/veya ticaretinde tespit ettikleri aykırı bir durumun, De Control ve/veya Bakanlık, Akreditasyon kurumu gibi özel ve resmi kurum ve kuruluşlara yapılan başvuru olarak düşünülmekte ve genel olarak aşağıdaki alanları kapsamaktadır.

- Başvurunun reddedilmesi.
- Yürütülen üretim faaliyetleri veya ürün şartlarının sertifikasyon için yeterli bulunulmaması
- Sertifikasyonun ertelenmesi, geri çekilmesi veya iptal edilmesi
- Tedarikçinin sertifika aradığı konunun (kapsamın) kabul edilemez olması
- Uygunsuzluk raporlarının kabul edilememesi
- Ürün ile ilgili limitlerin üzerinde kalıntı tespiti
- Ürünün statüsüyle ilgili şüphe
- Ürünlerin ticaretini yapan kişilerle ilgili şüpheli durumlar
- De Control'un yapılan kontrat maddelerine uygun hareket etmemesi
- De Control'un sertifikalandırdığı müteşebbislerin müşterilerinin şikâyet ve itirazları
- Benzer olaylar

5.3 İtiraz ve şikayetin değerlendirilmesi

Şikayet ve itiraz gerekli objektif kanıtlarla birlikte sürece uygun olarak yapıldığında De Control yapılan başvuruyu değerlendirir.

5.3.1 İzlenen yol

- De Control, herhangi bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasının sorumluluğunu üstlenir.
- İtiraz ve/veya şikâyet alındıktan sonra, Kalite Yönetimi Sorumlusu olayı incelemeye alır, sorunu çözmek için Genel Müdür ve konu ile ilgili birim veya kişi ile bağlantı

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Doküman No	ÜBPR 07
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2015
		Revizyon Tarihi	05.02.2024
		Revizyon No	03
		Sayfa	4/5

kurar. Yapılan ilk değerlendirmede şikâyet/itirazın geçerli olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olduğu tespit edilirse yazılı olarak başvuruyu yapan kişi/kuruluşa başvurunun alındığını ve işleme konulduğunu 10 gün içerisinde resmi olarak bildirir. Gerekirse ilave kanıtlar talep edilir.

- De Control’u ilgilendirmeyen ya da yeterli delile dayandırılmayan şikâyet ve itirazlar değerlendirilmeye alınmaz ve bu durum müracaat sahibine 10 gün içerisinde yazı ile iletilir.
- Şikayet ve itirazlarla (işleme konsun veya reddedilsin) ile ilgili iletilen belge ve bilgiler, mukabil yapılan yazışmalar ve yürütülen işlemler kayıt altına alınır.
- Kabul gören veya görmeyen tüm şikayet ve itirazlar İtiraz ve Şikayet Komitesince incelenir. Müracaatla ilgili olarak kesin değerlendirmeyi komite yapar.

5.3.2 İtiraz ve Şikayet Komitesinin değerlendirmesi

- Şikayet veya itirazı çözen karar, şikayet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Bu görev İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından icra edilir.
- Komite Başkan tarafından toplantıya çağrılır. Başkan şikayet ve itirazın durumuna göre müşteriyi de toplantıya davet edebilir.
- Kalite Yönetim Sorumlusu Komitenin sekreteryaya görevini yapar ve toplantıdan yeterli bir süre önce her bir şikayet ve itirazla ilgili olarak hazırladığı raporu kanıtları ile birlikte üyelere iletir.
- İtiraz ve Şikayet Komitesinin toplantısı süresince hem müşteri hem de kalite Yönetim Sorumlusu daha önceden elde edilmiş doküman ve nesnel kanıtlara dayanarak sözlü kanıtlar sunabilirler. Toplantıda alınan kararlar ÜBPR 07 F02 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır. İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantı sonucunda söz konusu itiraz veya şikayet için kararını verir. Verilen karar itiraz veya şikayetin; reddi , işlemin düzeltilmesi, düzeltici ve önleyici faaliyet yürütülmesi şeklinde veya bunların kombinasyonu şeklinde olabilir.
- Komite kararlarını oy çokluğu ile alır. Oyların eşit olması halinde Başkanın oyu 2 olarak değerlendirilir.
- İtiraz ve Şikayet Komitesinin kararı son karardır.
- İtiraz ve Şikayet Komitesi kararları Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınır ve değerlendirilir.
- İtiraz ve Şikayet Komitesinin toplantısına tarafsızlık komitesi başkanı gözlemci olarak eşlik eder. Tarafsızlık Komite Başkanının katılım sağlanamaması halinde ilgili taraftan temsilci çağrılabilir.
- İtiraz ve Şikayet Komitesinin varsa, ilgili şikayet ve itirazlarla ilişkin tarafsızlık ilkesine ters düşenlerin düzeltilmesi tavsiyelerine uyar. Uymama durumunda Tarafsızlık Komite başkanının (Başkanının katılım sağlanamaması halinde ilgili taraftan temsilci) bunu Bakanlığa ve/ veya Akreditasyon kuruluşuna bildirme hakkı olduğunu kabul eder.
- Karar Genel Müdür tarafından yazılı olarak şikâyet/itiraz sahibine iletir.

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Doküman No	ÜBPR 07
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2015
		Revizyon Tarihi	05.02.2024
		Revizyon No	03
		Sayfa	5/5

- İtiraz ve şikayetin alınmasından itibaren değerlendirme sonucunun müracaat sahibine bildirilmesine kadarki süre 1 ayı geçemez.
- Komite kararları yine en geç bir ay içerisinde ilgili Bakanlığa bildirilir.
- Üreticinin, üretici örgütünün veya müteşebbisin tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde ilgili Bakanlık Komitesine itiraz hakkı saklıdır.
- De Control şikâyet veya itirazın çözümlenmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyet SPR 05 Uygunsuzlukların Değerlendirilmesi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü kapsamında gerçekleştirir. Yürütülen faaliyetler ÜBPR 07 F02 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Tutanağı' na işlenir. Bir önceki toplantı tutanağı ve yapılan işlemler bir sonraki toplantıda sonuçları itibariyle incelenir. Toplantı tutanağı YGG toplantılarının (SPR 03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü) ve Tarafsızlık Komitesi toplantılarının (ÜBPR 02 Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü) gündem maddesi olarak değerlendirilir.

5.4 Masraflar ve zararların tazmini

İtirazın veya şikayetin haklı bulunması durumunda De Control İtiraz ve Şikayet Komitesi için oluşan masrafları üstlenecektir. Müracaatçının zararlarının tazmini Mesleki Sorumluluk Sigortası ile güven altına alınmıştır. İtiraz ve şikayetin reddedilmesi ve bundan sonraki aşamaların lehine sonuçlanması halinde; herhangi bir masrafı olmuş ise De Control masraflarını müşteriden talep edebilir.

6. KAYITLAR

ÜBPR 07 F01	İtiraz ve Şikayet bildirim formu
ÜBPR 07 F02	İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Tutanağı

7. REFERANSLAR

TS EN ISO/ IEC 17065 Uygunluk Değerlendirmesi – Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar

Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik

İyi Tarımın Uygulamaları Hakkında Yönetmelik Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik Kalite El Kitabı - İyi Tarım Uygulamaları

Kalite El Kitabı - Organik Tarım

ÜBPR 02 Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü

ÜBPR 06 Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Prosedürü

SPR 03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

SPR 05 Uygunsuzlukların Değerlendirilmesi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü