

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; ORSER' in yürüttüğü kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşteriler ve 3.şahıslar tarafından yapılacak anlaşmazlık, şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür ORSER sertifikasyon/belgelendirilme kararları veya diğer faaliyetleriyle ilgili üretici, üretici örgütü veya müteşebbislerin veya ilgili tarafların anlaşmazlık, şikâyet ve itirazlarını kapsar.

3. TANIMLAR

Anlaşmazlık: ORSER tarafından başvuran kişi veya kuruluşlarla ilgili belirlenen denetim planına, tarihine, atanan kontrolörlere v.b durumlarda anlaşamama durumudur.

İtiraz: Müşteri tarafından denetim elemanları ile şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili firmamız tarafından verilen karara karşın uzlaşmanın sağlanamama halidir.

Şikâyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda özel veya tüzel kişilerden firmamızın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyonunu yaptığı üretici, üretici örgütü veya müteşebbisler gibi konular hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır. (Yazılı veya sözlü gelen memnuniyetsizlik beyanları)

4. YASAL ÇERÇEVE

- TS EN ISO/IEC 17065
- TR-27676
- AB-834/07 ile 889/08
- İTU
- GlobalGAP
- NOP

5. ŞİKÂYET

5.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi;

5.1.1. ORSER tarafından yürütülmekte olan faaliyetlerle ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz, şikâyet ve anlaşmazlıklar, yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Şikâyetler şirketimizin tüm personeline gelebilir. Gelen tüm şikâyetler şikâyet formuna işlenerek kaydedilip Kalite Müdürüne iletilir.

Doküman Kodu	Hazırlayan	Onaylayan	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Onay Tarihi
PR-02	H. Özler	N. Mortaş	05	04/04/2017	04/04/2017

- 5.1.2.** Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır.
- 5.1.3.** Şikâyeti (Kalite Müdürü için yapılan şikâyetler hariç) alan personel, durumu Kalite Müdürü'ne bildirir. Şikâyeti alan kalite müdürü, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Kalite Müdürü tarafından kayıt altına alınır. Gelen şikâyetler ile ilgili bir şikâyet listesi oluşturulur. Yalnız Kalite Müdürü için yapılan şikâyetler ise, ORSER'e ulaştığında, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- 5.1.4.** Kalite Müdürü şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler. Şikâyetin boyutuna göre faaliyet planı direk gerçekleştirilir ya da bu faaliyet planı şikâyet ve itirazlarında görüşüldüğü tarafsızlık komitesine onay için sunulur. Şikâyetler 2 şekilde olabilir:

a) ORSER Belgelendirmenin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Tarafsızlık Komitesi tarafından incelenmelidir. Bu tür şikâyetler için en fazla 1 ay içerisinde cevap verilir.

b) Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Kalite Müdürü tarafından direk çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Tarafsızlık komitesine periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur. Bu tür şikâyetler en fazla 7 gün içerisinde yazılı cevaplandırılır.

5.1.5. Şikâyetler, özellikle yapılan belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir.

5.1.6. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Tarafsızlık Komitesi gündemine alınır ve burada karar verilir.

5.2. Şikâyetler İle İlgili Yapılacak İşlemler

Şirketimizin sistemi veya belgelendirme faaliyetleri ile veya şirketimiz tarafından belgelendirilmiş her hangi bir kuruluş ile ilgili şikâyetler:

Doküman Kodu	Hazırlayan	Onaylayan	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Onay Tarihi
PR-02	H. Özler	N. Mortaş	05	04/04/2017	04/04/2017

Şikâyet belgelendirilmiş bir kuruluş ile ilgili ise her hangi bir karar vermeden önce şikâyet eden kişi/kurumdan şikâyet ile ilgili objektif kanıt istenir. Ayrıca şikâyet konusu firmaya, gelen şikâyet ile ilgili en geç 7 gün içerisinde bildirimde bulunulur ve bildirimde bulunulduğu tarihten itibaren şikâyet ile ilgili en geç 1 hafta içerisinde düzeltici faaliyet planı veya açıklama istenir. Şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan ilgili olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum yapılan yazışmalar veya yapılacak olan denetimde doğrulanır. Belgelendirilmiş kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işleme bu konuda Komite tarafından etkin bulunmamış ise belgenin askıya alınması veya iptali ile ilgili olarak PR-01 Yaptırım Prosedürü devreye girer. Ayrıca şikâyetin alınmasından sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili 7 gün içerisinde yazılı olarak ön bilgi verilir.

Şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine 1 ay içerisinde yazılı olarak Kalite Müdürü tarafından bildirilir.

Şikâyeti çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi ya da kişiler tarafından verilmeli veya bunlar tarafından gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

6. İtirazlar;

İtirazlar ancak ORSER yönetimi, ofisi veya kontrol ve sertifikasyon ekiplerinin (denetim ekibi) almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

6.1. Denetim Ekibine Yapılan İtirazlar

6.1.1. İlgili kuruluşun denetim ile ilgili görevlendirilmiş denetim ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazı gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Kalite Müdürüne iletir. Kalite müdürü kontrolü engellemeyecek ve geciktirmeyecek, denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı

Doküman Kodu	Hazırlayan	Onaylayan	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Onay Tarihi
PR-02	H. Özler	N. Mortaş	05	04/04/2017	04/04/2017

değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. İtirazın haklı bulunmasında denetim/kontrol ekibi değişikliğine gidilir ve kişi veya firmadan teyit alınır.

6.1.2. Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- Denetim ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
- Aynı denetim ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı anlaşmazlıklar.

6.2. Denetleme, Belgelendirme veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural, itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından itirazın ele alınıyor olmasıdır.

Gelen itirazlar ve ek dokümanlar incelendikten ve itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu tarafsızlık komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

6.3. İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

6.3.1. Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve şikâyetler-itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır. Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacaktır.

6.3.2. İtirazı çözen karar, itiraz veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi ya da kişiler tarafından verilmeli veya bunlar tarafından gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

Doküman Kodu	Hazırlayan	Onaylayan	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Onay Tarihi
PR-02	H. Özler	N. Mortaş	05	04/04/2017	04/04/2017

- 6.3.3.** İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır. İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.
- 6.3.4.** İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Kalite Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.
- 6.3.5.** İtiraz ile ilgili alınan karar (gerekçeleri ile birlikte ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir. Tarafsızlık komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.
- 6.3.6.** Kalite Müdürü gelen itiraz ve şikâyetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.
- 6.3.7.** Tarafsızlık komitesinin almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda problemi son kararı verecek olan ve aynı zamanda taraflar için bağlayıcı olan İyi Tarım Uygulamaları Komitesi'ne iletilecektir. İTUK tarafından verilen karara ancak nihai karardır.

7-YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Müdürü sorumlu olup, Genel Müdür ve Tarafsızlık Komitesi ve personeli ilgilendirmektedir.

8-ARŞİV VE KAYITLAR

Tüm kayıtlar “ PR-04 Dokümanların Kontrolü ve PR-05 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne” uygun olarak tutulur.

9-İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- İtiraz Formu (FR-039)
- Şikâyet Formu (FR-040)

Doküman Kodu	Hazırlayan	Onaylayan	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Onay Tarihi
PR-02	H. Özler	N. Mortaş	05	04/04/2017	04/04/2017