



1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. Uygulama	2
5.1 Uyuşmazlıklar ve Şikâyetler	2
5.2 İtirazlar	3
5.2.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı	3
5.2.2 İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler	3
5.3 Uyuşmazlık, Şikayet ve İtirazların Kayıtları	4
5.4 Uyuşmazlık, Şikayet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler	4
6. İlgili Dökümanlar	554
7. İlgili Kayıtlar	5
8. Ekler	5

Tarih :	Hazırlayan (YT)	Onaylayan (ŞM)
<u>15.11.2014</u>	Hediye GÜVEN	Oğuzhan KÖKTEN



1. Amaç

Bu prosedür, TURKGAP tarafından gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek itirazlar, şikayet ve uyuşmazlıkların çözümüne dairdir.

2. Kapsam

Bu prosedür sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis ile TURKGAP arasındaki her türlü uyuşmazlık, şikayet ve itirazları kapsar.

3. Tanımlar

Uyuşmazlık

Sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis ile TURKGAP (kontrolörler dahil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı

Şikayet

Hizmetin verilmesi ile ilgili olarak, müteşebbisin, uyuşmazlık tanımına girmeyen ve TURKGAP'ın haberdar olduğu her türlü memnuniyetsizlikleri veya sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetler

İtiraz

Müşteri tarafından,

- TURKGAP kontrolör ekibi ve/veya Sertifikatörlerin kararlarına karşı,
 - Şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili TURKGAP tarafından verilen karara karşı
- İtiraz Komitesi'ne yapılan müracaat

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından, uyuşmazlık ve şikayetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. [Komite üyelerine kontrol sertifikasyon prosedürleri\(PR.13-PR.17\),İtirazlar,şikayetler ve uyuşmazlıklar prosedürü\(PR.06\) ve ilgili formlar verilir.](#)

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi Sorumludur.

5. Uygulama

5.1 Uyuşmazlıklar ve Şikâyetler

Uyuşmazlık konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:

- Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
- TURKGAP'ın herhangi bir dokümanı

Şikayet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:

- TURKGAP veya kontrolör ekibi üyeleri hakkındaki şikâyetler
- Kuruluş hakkındaki şikâyetler



Herhangi bir nedenle uyuşmazlık oluştuğunda kuruluş ile arasında uyuşmazlık oluşan TURKGAP personeli, durumu Şirket Müdürü'ne bildirir. Şikâyeti varsa, alan personel durumu vakit geçirmeden Şirket Müdürü'ne iletmek zorundadır. Şirket Müdürü uyuşmazlığı / şikâyeti *Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.18)* kullanılarak şikâyetin ve şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Uyuşmazlık konusu/şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Her uyuşmazlık/şikâyet/itirazlar ayrıca, tüm uyuşmazlık/şikâyetlerin hangi aşamada olduğunun toplu olarak takip edilebildiği *Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu'na (F.20)* işlenir.

Şirket Müdürü, uyuşmazlığın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü uyuşmazlık/şikâyetle ilgili, taraflarla ve kontrolörlerle ve sertifikeler dahil uygun gördüğü diğer görüşerek sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. [Şikâyet ve itirazi çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan sertifikasyon faaliyetlerine yer almamış kişi /kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.](#)

Şirket Müdürü eğer şikâyetle taraf ise uyuşmazlığın/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesi sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, TURKGAP ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa müteşebbisin İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, bu prosedürde belirtilen itiraz prosedürü işler.

5.2 İtirazlar

5.2.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

İtiraz Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan [en az](#) 3 üyeden oluşur Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz Komitesi Üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz.

İtiraz Komitesi Üyeleri Şirket Müdürü tarafından atanır.

Komite üyeleri, *TURKGAP Komite Üyeliği Sözleşmesi'ni (F.05)* ve *TURKGAP Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı'nı (F.41)* imzalarlar.

5.2.2 İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Müteşebbis; Sertifikelerinin kararına itiraz edebilir. Bunu yanı sıra şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucu verilen kararlara da ayrıca itiraz edilebilir.

Sertifikasyon hizmeti verildikten gelecek herhangi bir itiraz talebi ile itiraz prosesi başlar. İtiraz işlemlerinin yürütülmesinden Şirket Müdürü sorumludur. Şirket Müdürü öncelikle *Müşteri İtiraz Formu'nun (F.19)* doldurulmasını sağlar. Bu form aracılığı ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır.



Şirket Müdürü 5 işgünü içerisinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, itiraz eden müteşebbise yazılı olarak bildirilir. Karar, *Müşteri İtiraz Formu (F.19)* ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin de katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır.

İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz

Organik tarım sertifikasyonunda Şirket Müdürü, tespit edilen her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin itirazı var ise konu ile ilgili bilgi ve belgeleri yirmi gün içinde Organik Tarım Komitesi'ne bildirir. TURKGAP tarafından uygun görülen yaptırımlara itiraz ve şikâyet halinde Organik Tarım Komitesi, konu ile ilgili inceleme ve yeni belgeler isteme yetkisine sahiptir. OT Komitesi itiraz ve şikâyet ile ilgili bilgi ve belgeleri inceler, nihai kararı verir ve sonucu taraflara iletir.

İyi Tarım Uygulamaları sertifikasyonu için TÜRK GAP, tespit edilen her türlü aykırılıklar ile ilgili bilgi ve belgeleri, uygun görülen yaptırım işlemini de içeren bir raporu en geç 20 gün içinde Bakanlığa bildirir. Yaptırımlarla ilgili itirazlar Bakanlığa yapılır

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, *Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi'nde (F.28)* / *İyi Tarım Uygulamaları Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi'nde (F.54)* uyuşmazlıklar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

5.3 Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz kayıtları (*eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar*) Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar Dosyası'nda muhafaza edilir. Dosyanın başında *Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.20)* bulunur. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise *Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.18)* / *Müşteri İtiraz Formu'nun (F.19)* bir kopyası ile (*eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar*) ayrıca müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir

Uyuşmazlık şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup TURKGAP yönetimi, taraf olan müteşebbis ve İtiraz Komitesi ile Organik Tarım Komitesi / Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir.

5.4 Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her uyuşmazlık, şikâyet veya itirazla ilgili Şirket Müdürü uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir TURKGAP personelinden de gelebilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetler *Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne (PR.07)* göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu aracılığı ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararları alabilir (bkz. *Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.03)*)



6. İlgili Dökümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.03)
- Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)

7. İlgili Kayıtlar

- Uyuşmazlık/Şikayet Formu (F.18)
- Uyuşmazlık/Şikayet/İtiraz Takip Formu (F.20)
- TURKGAP Komite Üyeliği Sözleşmesi (F.05)
- Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı (F.41)
- Müşteri İtiraz Formu (F.19)
- Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi (F.28)
- İyi Tarım Uygulamaları Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi (F.54)

8. Ekler

-