



Doküman Adı:

ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman No :

PR 05

Yayın Tarihi :

23.04.2018

Sayfa No :

1 / 7

Revizyon No :

04

Revizyon Tarihi:

14.01.2021



EKOİNSPEKT Uluslararası Belgelendirme Denetim Gözetim Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti.

PROSEDÜR 05 - ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

YASAL UYARI:

Bu doküman gizlidir. 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'na (Resmi Gazete Yayın Tarihi ve No 05.12.1951/7981) göre mülkiyet ve telif hakları EKOİNSPEKT Uluslararası Belgelendirme Denetim Gözetim Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi'ne aittir. Bu dokümanın tamamı veya bir kısmı EKOİNSPEKT Uluslararası Belgelendirme Denetim Gözetim Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi yetkililerinin yazılı izni olmadan kullanılamaz, kopyalanamaz, çoğaltılamaz, yayımlanamaz, dağıtılamaz, satılamaz, kiralanamaz, ödünç verilemez, alıntı yapılamaz.

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	2 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

1) AMAÇ :

Bu prosedürün amacı EKOİNSPEKT Uluslararası Belgelendirme Denetim Gözetim Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi'ne (*bundan sonra EKOİNSPEKT olarak anılacaktır*) tedarikçileri tarafından veya diğer taraflarca EKOİNSPEKT'e yapılan itiraz, şikayet ve uyuşmazlıkların nasıl ele alınacağı, düzeltme ve iyileştirme faaliyetlerinin nasıl yapılacağı, alınan önlemleri ve bunun etkinliğinin nasıl doküman edileceği, bunların kayıtlarının nasıl tutulacağı; ayrıca EKOİNSPEKT tarafından ürünleri belgelendirilen tedarikçiye bildirilen ve bir ürünün ilgili standardı ile ilgili olan bütün şikayetlerin nasıl ele alınacağı ve EKOİNSPEKT'e iletileceği, uygun önlemlerin nasıl alınacağı ve nasıl doküman edeceğinin istenmesi hakkında esasları, görev ve sorumlulukları belirlemektir.

2) KAPSAM :

Bu prosedür, EKOİNSPEKT'in yürüttüğü tüm operasyonlar ve ürünleri belgelendirilmiş tedarikçileri ile ilgili alınan tüm şikayet, itiraz ve uyuşmazlıklar kapsar.

3) REFERANSLAR :

- TS EN ISO/IEC 17065, Madde 7.13.
- TS EN ISO 19011
- GLOBALGAP IFA Ver. 5.2 Genel Yönetmelikleri
- 07.12.2010 tarih ve 27778 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan İyi Tarım Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik
- 18.08.2010 tarih ve 27676 sayılı Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik
- 2020-Rainforest-Alliance-Rules-for-Certification-Bodies
- 2020-Rainforest-Alliance-Certification-and-Auditing-Rules

4) TANIMLAR :

Şikayet : EKOİNSPEKT'e yazılı veya sözlü olarak yapılan (e-posta, şikayet formu, EKOİNSPEKT websitesi, telefon vs.) müracatlara, düzeltme-düzeltilici faaliyet isteklerine, müşteri ve personel memnuniyetsizliklerine şikayet denir.

İtiraz : Alınan kararlardan ve şikayetlerin değerlendirmesinden, müşterinin memnun olmayıp tekrar durumun değerlendirilmesi için yapmış olduğu başvuruya itiraz denir.

Uyuşmazlık : İtiraz sonucu sorun hala çözülememiş ise buna uyuşmazlık denir.

5) PROSEDÜR :

5.1. ŞİKAYETLER, İTİRAZLAR ve UYUŞMAZLIKLAR

Şikayetler ikici veya üçüncü taraflardan gelebileceği gibi şirketin kendi içinden de gelebilir. Ayrıca bu şikayetler belge sahiplerinin sertifikaların yanıltıcı şekilde kullanıldığına dair akreditasyon kuruluşlarından gelen haberler veya gerçekten belge sahiplerinin işverenlerden gelen, hükümet yetkililerinden ya da kamudan gelen haberler olabilir. Tüm ikici ve üçüncü taraflarla yaşanan uyumsuzluklar ve şikayetler, direkt olarak düzeltici faaliyet talebi olarak ele alınmalıdır. Şikayet ve itirazlar prosedürü www.ekoinspekt.com.tr web sitesinde yer almaktadır. Ayrıca web sitesinde Şikayet butonu bulunmaktadır. Şikayet butonundan iletilen şikayetler EKOİNSPEKT Kalite Yönetim Temsilcisine direk mail olarak iletilir.

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	3 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

Şikayet birim sorumlusu iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir.

Kalite Yönetim Temsilcisi (Ümmühan KÖRPE) e mail: bilgi@ekoinspekt.com.tr, telefon: 0546 691 02 13

i) Şikayetler olası bir uyumsuzluğu gösteren bir çeşit bilgi kaynağıdır. Herhangi üçüncü bir taraf, bir şikayette bulunulduğu takdirde belgelendirme kuruluşu, varolan uyumsuzluğun sebebini bulmalı, uygun olan durumlarda da yönetim sistemiyle ilgili önceden belirlenmiş ya da yerleştirilmiş tüm faktörleri de içeren bir rapor hazırlamalıdır.

ii) Böyle bir araştırma, düzeltici faaliyetin planlanmasına olanak sağlar ki bu faaliyet aşağıdakiler için önlemler içermelidir:

- Düzenlemelerin gerektirdiği durumda müşterilere, kamu otoritelerine ya da uygun görülen otoritelere tebliğde bulunmak,
- Uyumu mümkün olduğu kadar kısa ve pratik bir şekilde yeniden sağlamak,
- Tekerrürü engellemek, tüm karışık etkileri değerlendirmek ve azaltmak,
- Yukarıdaki önlemlerin etkisini ölçerek, çevresel etkilere dair farkındalık, çevreye verilen önem, iş sağlığı, gıda güvenliği, iyi tarım uygulamaları, ürün güvenliği ve ürün kalitesi gibi yönetim sisteminin diğer bileşenleri arasında tatminkar bir etkileşim olduğundan emin olmak.

Yukarıdakilerin etkili olduğu saptanmadan ve prosedür, dokümantasyon ve kayıtlarda gerekli değişiklikler yapılmadan, düzeltici faaliyet uygulamasının tamamlandığı düşünülmemelidir.

iii) Kontrolörler, politikaların ve prosedürlerin yerine getirilmesiyle ilgili herhangi bir uyumsuzluk ya da başarısızlığın ortaya çıkması durumunda, müşterinin kendi sistem ve prosedürlerini araştırıp araştırmadığını, gereken düzeltici faaliyette bulunup bulunmadığını kontrol etmelidir.

Genel olarak tüm şikayetler, şikayetin alınmasından sonra on takvim gününde şikayete cevap verilmeli ve 30 takvim gününde kalıcı memnun edici bir şekilde sonuca bağlanmalıdır. Sonuç bilgisi; müşteriye ve ilgili kişi/şirketlere yazılı olarak KYT tarafından iletilir. Şikayetler hakkında sorumlu kişi [PR 09-LS01 Personel ve Görevleri listesinde](#) tanımlanmıştır, aynı zamanda bu liste web sitesinde yayınlanmaktadır. Yukarıda yazılanlara ek olarak, eğer şikayet Sertifikalandırılmış Müşterinin faaliyetleri ile ilgiliyse önceden kararlaştırılmamış (habersiz) veya kısa süreli haberli bir tetkik yapılabilir.

İtirazlar ise bir konu hakkında alınan karara veya şikayet hakkında alınan kararlardan ilgili tarafın memnun olmayarak durumu tekrar değerlendirmesi için başvuruda bulunması durumudur. Bu durumda konu EKOİNSPEKT bünyesinde bulunan tarafsız İTİRAZ KOMİTESİ'ne iletilerek konunun çözümü için hakemlik yapması istenir. Gerekirse itiraz sonucu düzeltici faaliyet başlatılır.

İtiraz komitesinde, belgelendirme faaliyetlerinde yer alan personel bulunmaz, gözden geçirme yapamaz ve karar almaz.

Herhangi bir çıkar çatışmasının olmamasını sağlamak için, söz konusu müşteri için bir şikayet veya itirazın çözümünü inceleme veya onaylama sürecinde, bir müşteri için danışmanlık sağlayan veya bir müşteri tarafından istihdam edilen personel (yönetimsel kapasitede hareket edenler dahil), danışmanlık hizmetinin veya istihdamın sona ermesini izleyen iki yıl içinde belgelendirme kuruluşu tarafından kullanılmayacaktır.

İtirazların alındığına dair itiraz sahibine en geç yedi gün içerisinde itirazının alındığı ve en geç 30 takvim gününde içerisinde itirazının çözümleneceği KYT tarafından yazılı olarak, e-mail veya telefon yolu ile bildirilir. İtiraz sonucu aynı zamanda Multitrace ' e kaydedilir.

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	4 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

İtirazın değerlendirilmesi sonucunda sorun hala çözülmemişse ise çözüm için üretimin yapıldığı ildeki mahkemeler ve RA yetkilidir. Şikayet ve itirazlar sonuçlandıktan sonra hala yeterli bulunmadıysa şikayet sahibi konuyu RA' ya taşıyabilir. Belge sahibinin, sertifikanın askıya alınması, kapsamının daraltılması ve geri çekilmesi (iptali) veya sözleşmeyi feshetme kararını mahkemeye götürme hakkı bulunmaktadır ve sözleşmede belirtilmiştir.

EKOİNSPEKT şikayet ve itirazın çözülmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

Şikayetçi EKOİNSPEKT'e veya Rainforest Alliance'a bilgileri paylaşma yetkisi vermedikçe veya şikayetçi bilgileri kamuya açık bir şekilde paylaşmadıkça, EKOİNSPEKT şikayet sahibinin gizliliğini sağlayacaktır.

5.2. Şikayet ve İtiraz Komitesi

5.2.1 Şikayet ve İtiraz Komitesinin seçimi, göreve getirme ve görevden alma şartları

EKOİNSPEKT tarafından, Şikayet ve İtiraz Komitesi'nin en az 3 (üç) üyeden oluşması planlanmıştır.

EKOİNSPEKT bünyesindeki bu komite, bir tanesi belgelendirme hizmetleri konusunda en az 3 (üç) yıl deneyimli bir baş denetçi; bir tanesi zirai üretim konusunda asgari 3 (üç) yıl tecrübeli bir Ziraat Mühendisi veya üniversitelerin Ziraat Fakültelerinde, "Ziraat Mühendisi" ünvanı ile görev yapan öğretim görevlisi; bir tanesi de su ürünleri üretimi konusunda asgari 3 (üç) yıl tecrübeli Su Ürünleri Mühendisi veya üniversitelerin Su Ürünleri Bölümlerinde "Su Ürünleri Mühendisi" ünvanı ile görev yapan öğretim görevlisi olmak üzere toplam üç üyeden oluşur.

EKOİNSPEKT Uluslararası Belgelendirme Denetim Gözetim ve Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi bünyesinde çalıştırdığı komitelerin üyelerini seçerken, seçilecek üyeler ile arasında son iki yıl içerisinde herhangi çıkar çatışması yaratacak faaliyet bulunmamasına dikkat edecektir.

Şikayet ve İtiraz komitesi üyeleri, yukarıda bahsedilen üç farklı niteliğe sahip Şikayet ve İtiraz komitesi üyesi adaylarına gönderilen davetlerden gelen ilk üç olumlu cevabı veren kişilerin atanması ile oluşturulur. Davete olumlu cevap veren Şikayet ve İtiraz Komitesi Üyelerinin göreve getirilmesi, bu prosedür gereğince atama yetkisi verilmiş şirket yöneticilerinden biri tarafından atama yazısı ile yapılacak ve yazının karşı tarafın "Kabul" ve imzası ile yürürlüğe girecektir.

İtiraz Komitesi üyelerinin yukarıda belirtilen özellikler haricinde taşıması gereken asgari nitelikler şunlardır:

- En az 3 yıl iş tecrübesi
- Üyelerden en az birinin baş tetkikçi şartlarını taşıması
- Üniversite mezunu olmak
- Üyelerden en az birinin belgelendirme ile ilgili gerekli teknik bilgilere sahip olması,

Şikayet ve İtiraz Komitesi Üyeleri göreve başlamadan önce TS ISO 17065 eğitimi ve [PR 12-FR 01 Oryantasyon Eğitimi Formu](#) alırlar ve [PR 12-FR 06 Eğitim Katılım Kaydı](#) ile bu eğitimler kayıt altına alınır. Üyeler [PR 05-LS 02 Komite Üye Listesi'ne](#) kaydedilir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi Üyeleri taraflı davrandığı tespit edilirse veya mazeretsiz olarak komite toplantısına katılmaz ise görevden alınır.

5.2.2 İtiraz komitesinin görev ve yetkileri

İtiraz komitesi : Şikayet sonucu çözülmemiş durumları veya belgelendirme ile ilgili karara itirazı olan tarafların itirazlarını inceler, durum hakkında gelişmeleri itiraz sahibine ve EKOİNSPEKT Uluslararası

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi

Onaylayan / Genel Müdür

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	5 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

Belgelendirme Denetim Gözetim ve Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi'ne bildirir, yapılacak düzeltme veya düzeltici faaliyetleri belirler, karara bağlar, sonucu itiraz sahibine ve EKOİNSPEKT Uluslararası Belgelendirme Denetim Gözetim ve Teknik Kontrol ve Eğitim Hizmetleri Limited Şirketi'ne bildirir. Komite olayları dosya bazında inceler ve kaydını tutar. İtiraz komitesi kararları oybirliğiyle alınır.

Komite yılda en az bir kez olmak üzere (yıllık değerlendirmeyi yapmak üzere) veya itirazlar vukuu buldukça toplanır. Toplantıdan en az yedi gün önce, Şikayet ve İtiraz komitesi üyeleri yazılı bildiri ile toplantıya çağrılır. Toplantıya mazeretsiz olarak katılmayan üyeler komiteden ihraç edilir. Şikayet ve İtiraz komitesi girdileri belgelendirme kararlarına ilişkin gelecek olan itirazlar ve şikayet sonucu çözülemeyen konulardır. Şikayet ve İtiraz Komitesi dosya bazında yaptığı incelemeleri [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#) ile kayıt altına alır ve [Prosedür 04 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne](#) göre muhafaza eder.

Şikayet ve İtiraz komitesi tarafsızlığına ve bağımsızlığına, yönetim kurulunun yaptıkları veya yapmadıklarının etkilediğine karar vermesi durumunda akreditasyon kurumuna başvurma hakkı vardır.

5.3 Tedarikçilere Şikayetler

Bir şikayet veya itiraz alındığında EKOİNSPEKT, şikayet ve itirazın kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyid eder ve eğer ilgili ise bu şikayet veya itirazı işleme alır.

Tedarikçilere yapılan şikayetlerde, belgelendirme [Müşterinin, belgelendirme şartlarına uyumluluk uygunluk](#) ile ilgili ~~kendisine bildirilen~~ tüm şikayetlerin ~~kaydının tutulmasını bir kaydını tutması~~ ve istendiğinde ~~EKOİNSPEKT'e ıbraz etmesini~~ [EKOİNSPEKT' e hazır bulundurması](#) ve

- 1) Bu ~~tür~~ şikayetlere ve [belgelendirme şartlarına uygunluğu etkileyecek](#), ürünlerde tespit edilen ~~belgelendirme şartlarına uyumluluğu etkileyen, her türlü kusurakusurlara~~ karşı uygun faaliyetleri gerçekleştirmesi,
- 2) Gerçekleştirilen faaliyetleri ~~dokümante etmesini~~ [doküman haline getirmesi](#).

Beklenmektedir.

Ürünleri belgelendirilmiş müşteriler kendileri hakkında yapılan şikayetleri ve itirazları kaydetmek, gerekli düzeltici faaliyetleri yerine getirmek ve EKOİNSPEKT'e tarafından talep edildiğinden şikayetler ile ilgili kayıtları ve yapılan düzeltici faaliyetleri EKOİNSPEKT'e bildirmekle yükümlüdürler.

EKOİNSPEKT müşterileri ve şikayete konu olan belgelendirilmiş ürünleri için yapılan şikayetlerde öncelikle şikayeti doğuran durumun nedeni ve etkilerini ele alan bir faaliyet yürütmelidir. Burada yapılacak faaliyet; tam anlamıyla bir habersiz kontrol yürütme gerekliliği olacağı gibi, yalnızca şikayete konu olan kısım da değerlendirilebilir. Ancak alınan şikayette, müşterinin varsa diğer ürünlerine ilişkin bir değerlendirme de içermelidir. Yapılacak habersiz kontrol ilgili belgelendirme programının kontrollerinin gerçekleştirilmesi prosedürüne göre yapılmalıdır (bkz. İTU - PR 15, 16; GLOBALG.A.P. – PR 26, 27; OT – PR 38, 39, PR49). Kısmi olarak yapılan değerlendirmelerde ise en azından şikayet konusunu, müşteri adını, değerlendirme tarihini, EKOİNSPEKT'in bulgularını açıklayan ve tarafların imzasını içeren bir rapor hazırlanmalıdır. Yapılacak bu denetim / kontrol sonucunda alınan karar bir yaptırım gerektiriyorsa, bu yaptırım ilgili belgelendirme programının yaptırımlar prosedürüne göre işlem görür (bkz. İTU - PR 19; GLOBALG.A.P. – PR 30; OT – PR 42-PR49). Denetim / Kontrol sonucunda alınacak karar müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşterinin karara itirazı olsun veya olmasın, alınan karar Şikayet ve İtiraz Komitesine sunularak onayı alınır.

EKOİNSPEKT, verilen sertifika kapsamındaki bir sorunu ortadan kaldırmak için sertifikasyon kapsamını değiştirerek itirazları çözmeyecektir.

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	6 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

5.4 Şikayetlerde İzlenecek Yol

Yazılı, sözlü ya da web ssitesindeki şikayet butonu aracılığıyla gelen şikayetler [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#)'na kaydedilir. EKOİNSPEKT resmi bir şikayet / itiraz aldığıında bu şikayetin veya itirazın alındığını ilgili taraflara yazılı olarak posta veya e-posta yolu ile bildirir. Şikayetle ilgili herhangi bir yazışma bu forma eklenmelidir.

EKOİNSPEKT şikayet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde)ve doğrulanmasından direkt olarak sorumludur. EKOİNSPEKT, Rainforest Alliance şikayetleri ve sorgularını ileten kişilere, görüşlerini kabul etmek ve süreçteki sonraki adımlar ve ne zaman sonuç bekleyebilecekleri hakkında 10 takvim günü içinde KYT tarafından bilgi verilir. EKOİNSPEKT, bu kişileri önemli bulgulardan haberdar eder ve nihai bir karar veya sonuç olduğunda onlara sürecin sonucunun bir özetini sunar. Gönderim yanıt vermek için iletişim bilgilerini içermediyse, EKOİNSPEKT işlemi tamamlar ve bilgileri Rainforest Alliance Assurance Platform'a kaydeder. EKOİNSPEKT bir şikayeti 30 takvim günü içinde çözer (bir soruşturma denetiminin yapılması durumunda bir sertifika kararının verilmesi dahil). EKOİNSPEKT'in ek süreye ihtiyacı varsa, Rainforest Alliance'ı zamanında bilgilendirecektir.

Telefon ve diğer iletişim kanallarından gelen şikayetler sorumlu personel tarafından günlük olarak KYT'ne iletilir. KYT şikayetleri [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#)'na kaydeder ve [PR 02-FR 01 Düzeltici Faaliyet Talep Formu](#) i prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatır ve ilgili formlara kayıt yapılarak takip edilir.

Ayrıca, taraflardan gelen her şikayet [Prosedür 05 FR 02 Şikayet ve İtiraz Takip Formu](#)'na kaydedilir ve bu sayede takibi ve izlenbilirliği sağlanır.

Konusuna göre şikayet ve bununla ilgili başlatılan düzeltici faaliyet, ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir. Eğer şikayet belgelendirilmiş bir müşteri hakkında ise müşteri ile konunun çözümünü sağlamak için iletişime geçilir. Uygun bir düzeltici faaliyet ve bu faaliyetten sorumlu olacak kişi veya kişiler de kararlaştırılır, bu karar [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#)'na kaydedilmelidir.

Düzeltici faaliyet tatminkar şekilde tamamlandığı zaman düzeltici faaliyetten sorumlu EKOİNSPEKT personeli, [PR 05-FR 02 Şikayet ve İtiraz Takip Formu](#)'nda gerekli olan yeri imzalamalıdır ve KYT'ye şikayete dair düzeltici ve ya önleyici faaliyetlerin etkin bir şekilde tamamlandığı bildirilmelidir.

Yukarıda yazılanlara ek olarak, eğer şikayet ürünleri EKOİNSPEKT tarafından belgelendirilmiş bir tedarikçinin faaliyetleri ile ilgiliyse önceden kararlaştırılmamış (habersiz) veya kısa süreli haberli bir kontrol yapılabilir. Bu kontrolle ilgili olarak [PR 16 İTU Kontrollerin Gerçekleşmesi Prosedürü](#), [PR 19 İTU Yaptırımlar Prosedürü](#), [PR 27 GLOBALG.A.P. Kontrollerin Gerçekleşmesi Prosedürü](#), [PR 30 GLOBALG.A.P. Yaptırımlar Prosedürü](#), [PR 39 OT Kontrollerinin Gerçekleşmesi Prosedürü](#) ve [PR 42 OT Yaptırımlar Prosedürü](#), [PR49-TA01 Yaptırım Talimatı](#) dair esaslar uygulanır.

Yapılan tüm faaliyetlere rağmen şikayet memnun edici bir sonuç vermedi ve bir itiraz oluştu ise, şikayet itiraz komitesine taşınır.

5.5. İtiraz ve İzlenecek Yol

Şikayeti neticesinde izlenen yol ve sonuçlara itirazı olan veya belgelendirme hakkındaki askıya alma-iptal vs. kararına itirazı olanlar EKOİNSPEKT'in bağımsız İtiraz Komitesine başvurabilir. İtiraz Komitesinin aldığı sonuç yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir.

İtirazlar için, itiraza sebep olan sonuçların ortaya çıkış tarihinden itibaren 30 (otuz) gün içerisinde belgelendirme kuruluşuna başvurulmaz ise bu tarihten sonra yapılacak başvurular kabul edilmeyecektir.

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	7 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

Herhangi bir itiraz durumunda itirazlar yazılı olmalıdır. İtirazlar [PR 05-FR 01 Şikayet Formu](#)'na kaydedilir. İtirazla ilgili herhangi bir yazışma ve itiraz gerekçesi bu forma eklenmelidir.

İtirazlar alındıktan sonra 5 iş günü içerisinde taraflara yazılı olarak KYT tarafından bilgi verilir. İtirazın değerlendirilmesi sonucu bir düzeltici faaliyet gerçekleştirilecek ise [PR 02 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü](#)'ne göre düzeltici faaliyet başlatır ve ilgili formlara kayıt yapılarak takip edilir.

Ayrıca, taraflardan gelen her itiraz [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#)'na kaydedilir ve bu sayede takibi ve izlenbilirliği sağlanır.

Başlatılan düzeltici faaliyet, konusuna ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir. Eğer itiraz belgelendirilmiş bir müşteri hakkında ise müşteri ile konunun çözümünü sağlamak için iletişime geçilir. Uygun bir düzeltici faaliyet ve bu faaliyetten sorumlu olacak kişi veya kişiler de kararlaştırılır, bu karar [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#) 'na kaydedilmelidir.

Düzeltilici faaliyet tatminkar şekilde tamamlandığı zaman düzeltici faaliyetten sorumlu EKOİNSPEKT personeli, [PR 05-FR 01 Şikayet ve İtiraz Formu](#)'nda gerekli olan yeri imzalamalıdır ve KYT'ye itiraza dair düzeltici ve ya önleyici faaliyetlerin etkin bir şekilde tamamlandığı bildirilmelidir. İtirazın alınmasından sonra onbeş iş günü içinde itirazda bulunana sonuç hakkında yazılı olarak bilgilendirilme KYT tarafından yapılır.

Tespit ettikleri sistemden çıkartmayı gerektirecek aykırılıklar ile uygun gördükleri yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin itirazı var ise yirmi bir gün içerisinde Bakanlığa bildirirler. Yetkilendirilmiş kuruluş tarafından uygun görülen yaptırımlara itiraz ve şikâyet halinde Bakanlık konu ile ilgili inceleme ve yeni belgeler isteme yetkisine sahiptir. Bakanlık itiraz ve şikâyet ile ilgili bilgi ve belgeleri inceler, nihai kararı verir ve sonucu taraflara iletir.

5.6. Uyumsuzluklar ve İzlenecek Yol

Şikayet ve itirazlar sonucu çözilemeyen durumlar uyuşmazlık olarak nitelendirilir. Uyuşmazlık durumlarında, çözüm için başvurulacak mercii İTÜ ve OT belgelendirme programları için üretimin yapıldığı yerdeki mahkemeler; GLOBALG.A.P. ve RA belgelendirme programı için İZMİR mahkemeleri yetkilidir.

5.7. Şikayet ve İtirazlarla İlgili Alınan Kararlar

Şikayet veya itirazı çözen karar, şikayet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi / kişiler tarafından verilmeli veya bunlar tarafından gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Bu bağlamda EKOİNSPEKT şikayet ve itirazlarla ilgili alınmış kararları Şikayet ve İtiraz Komitesine sunarak onaylatır.

5.8. Şikayet ve İtirazlarla İlgili Tarafsızlığın Sağlanması

Tarafsızlık / çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için EKOİNSPEKT; bir müşteriye danışmanlı (bkz. TS EN ISO/IEC 17065:2012 md 3.2) sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözen geçirilmesi veya onayından kullanmamalıdır.

6) KALİTE KAYITLARI :

Kalite Kayıt No	Kalite Kayıt Adı	Dosya Tipi	Bekleme Süresi
PR 05-FR 01	Şikayet ve İtiraz Formu	Operasyon	5 Yıl
PR 05-FR 02	Şikayet ve İtiraz Takip Formu	Operasyon	Süresiz
PR 05-FR 03	İtiraz Komitesi Üye Davetiye ve Atazama Yazı Formu	Operasyon	5 Yıl

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi

Onaylayan / Genel Müdür

	Doküman Adı:	Doküman No :	PR 05
	ŞİKAYET ve İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :	23.04.2018
		Sayfa No :	8 / 7
		Revizyon No :	04
		Revizyon Tarihi:	14.01.2021

PR 05-LS 01	İtiraz Komitesi Davetiye Gönderim Listesi	Operasyon	5 Yıl
PR 05-LS 02	Komite Üye Listesi	Operasyon	5 Yıl

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
01	14.07.2018	Akreditasyon ve Kapsam Genişletme Dahilinde Sistem Revizasyonu
02	07.11.2020	Akreditasyon ve Kapsam Genişletme Dahilinde Sistem Revizasyonu
03	11.11.2020	2020-Rainforest-Alliance-Rules-for-Certification-Bodies' e göre gözden geçirme
04	14.01.2021	RA Akreditasyon Denetim Uygunlukları revizyonu

Hazırlayan / Yönetim Temsilcisi

Onaylayan / Genel Müdür