

DOKÜMAN NO	: P.06	<b>İTİRAZ ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ</b>	<b>bioagricert Mag</b> Ürün, Proses ve Hizmet Belgelendirme Ltd. Şti.
YÜRÜRLÜK TARİHİ	: 07.08.2015		
REV.NO / TARİHİ	: 06 / 01.04.2023		
SAYFA NO	: 1 / 2		

## 1. AMAÇ

Bioagricert Mag'ın yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen uyumsuzluk, şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi ile ilgili esasların belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Organik Tarım Faaliyetleri kontrol/denetim ve sonucunda sertifikasyon hizmeti verilen Müteşebbisleri ve diğer taraflar ile kuruluşumuz arasındaki her türlü itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukları kapsar.

## 3. TANIMLAR

**3.1. İTİRAZ:** Müteşebbis tarafından kontrolör veya sertifikelerin kararına karşı, şikâyet ve uyumsuzluk ile ilgili Bioagricert Mag tarafından verilen karara karşı yapılan müracaattır.

**3.2. ŞİKÂYET:** Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden, Bioagricert Mag'nın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyon yaptığı Müteşebbisler gibi konularda yazılı olarak gelen veya akreditasyon kuruluşuna yapılan memnuniyetsizlik beyanlarıdır.

**3.3. UYUŞMAZLIK:** Kontrol/denetim ve Sertifikasyon hizmeti verilen Müteşebbis ile Bioagricert Mag'nın kontrolörü veya sertifikeri arasındaki görüş ayrılığıdır.

## 4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanması esnasında, itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukların ele alınmasından ve karar verilmesinden; itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk komitesi, itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukların kaydedilmesi ve işlemlerin sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılıp yapılmadığından KY'si, takip ve koordinasyonundan genel müdür ve kalite yöneticisi (KY) sorumludur. Sorumlulukların paylaştırılmış olması Bioagricert Mag'nın sorumluluğunu ortadan kaldırmamaktadır.

**İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK KOMİTESİ:** Müteşebbisin Bioagricert Mag'nın vermiş olduğu bir karardan dolayı itiraz etmesi, kontrolör ile Müteşebbis aralarında bir uyumsuzluk söz konusu olması veya Bioagricert Mag'nın uygulamalarından şikâyetçi olduğu durumlarda toplanıp itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk hakkında karar verme yetkisine haiz olan komitedir. Bahse konu olan şikâyetin sahibi olan Müteşebbisin, sertifikasyon karar süreci içerisinde olmayan 1 kişi ve Bioagricert Mag bünyesi dışından yeterli bilgi birikimine sahip kişilerden oluşur. Komite toplam 3 kişidir. Kurul üyeleri şikâyet veya başvuru ile ilgili belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişilerden oluşur. Şikâyet komitesi itiraz ve şikâyetin alınmasından sonraki 1 ay içerisinde oluşturulur. Üyeler Genel Müdür Tarafından atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin ataması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 1 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite, meslek lisesi veya yüksekokul mezunu,
- Bioagricert Mag belgelendirme prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

## 5. PROSEDÜR

### Şikâyetler / uyumsuzluklar ve itirazlar

Bioagricert Mag kararları ve hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler yazılı olarak ele alınır. Hiçbir şekilde sözlü, elektronik ortam veya telefon ile gelen şikâyetler değerlendirilmeye alınmaz. Bioagricert Mag'nın web sitesinde itiraz şikâyet ve uyumsuzluklar ile ilgili form **(F.03)** bulunmaktadır. Bu form pdf formatında ve indirilebilir haldedir. İtiraz veya şikâyetle bulunacak olan Müteşebbis formu web sitesinden indirdikten sonra doldurup ıslak imza ve/veya kaşe ile resmîleştirip Bioagricert Mag adresine iadeli taahhütlü olarak posta yolu ile gönderir. Yukarıdaki koşullara uygun bir itiraz şikâyet ve uyumsuzluk evrakı teslim alındığında gelen evrak Müteşebbis İtiraz, Şikâyet ve Başvuru Bildirim Kayıt Defterine **(D.04)** işlenir ve Genel Müdüre bildirilir. Genel müdür; itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk formu ile birlikte itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk komitesini toplar. Komite üyeleri şikâyet durumunu araştırmaya başlamadan önce BT.01 Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi'ni imzalar. KY'si, şikâyet, uyumsuzluk veya itiraz sonuçlanıncaya kadar tüm aşamaların geriye dönük izlenebilir bir şekilde süreci kayıt altına alır. KY kayıtları tutar ve bundan sorumludur. İtiraz, şikâyet ve uyumsuzluk komitesi, itiraz, şikâyet veya uyumsuzluk ile ilgili resmi talebi alır almaz. 7 (yedi) iş günü içerisinde değerlendirip sonuçlandırmak zorundadır. Karar veya kararlar oy birliği ile alınır ve alınan karar uygulanır. Genel müdür şikâyetin sahibi olan tarafa yazılı olarak bilgi verir. Şikâyetin sahibi olan Müteşebbisin, kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar var ise, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürünün **(P.09)** uygulanmasını sağlar. Müteşebbisler ile ilgili şikâyetler, sertifika ve logoların kullanım esaslarına uyulmaması ile ilgilide olabilir. İtiraz, şikâyet ve uyumsuzluk; itiraz, şikâyet ve uyumsuzluk komitesini tarafından olumsuz değerlendirilmesi sonucunda belge askıya

DOKÜMAN NO	: P.06	<b>İTİRAZ ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ</b>	<b>bioagricert Mag</b>  Ürün, Proses ve Hizmet Belgelendirme Ltd. Şti.
YÜRÜRLÜK TARİHİ	: 07.08.2015		
REV.NO / TARİHİ	: 06 / 01.04.2023		
SAYFA NO	: 2 / 2		

alınır. Müteşebbis, itiraz şikâyet ve uyuşmazlık komitesinin verdiği karara da itiraz ederse, Bioagricert Mag tespit edilen her türlü aykırılıklar ile ilgili bilgi ve belgeleri, yaptırımlar ile ilgili uyuşmazlıklar halinde tüm belge ve bilgileri, itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık komitesinin almış olduğu karar veya kararları 21 gün içinde Bakanlığa bildirilir. Bakanlığın itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıklar hakkında vereceği kararlar nihai kararlardır. Bioagricert Mag'nın almış olduğu kararlara itiraz edilmediği durumlarda Bioagricert Mag, itiraz, şikâyet ve uyuşmazlık komitesi tarafından alınan kararları yıllık Bakanlığa bildirmesi gereken rapor dâhilinde bakanlığa bildirir. Gerekli olan hallerde başvurulması maksadıyla Müteşebbis sözleşmesinde uyuşmazlıklar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

Kayıtlar

1. Müteşebbis İtiraz, Şikâyet Ve Uyuşmazlık Bildirimi (F.03)
2. Müteşebbis İtiraz, Şikâyet, Uyuşmazlık Bildirim Kayıtları (D.04)
3. Gizlilik Ve Tarafsızlık Beyannamesi (BT.01)
4. Düzeltici Önleyici Faaliyetler (P.09)
5. İtiraz, Şikâyet Ve Uyuşmazlık Komitesi Oluşumu (GT.02)