



ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Dok.No/Rev.No	PR08/4
İlk Yayın Tarihi	27.08.2019
Revizyon Tarihi	08.03.2022
Sayfa No	1 / 6

1. Amaç ve Kapsam

TR Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğe göre gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek tüm şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirlemektir.

2. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, şikâyetlerin/itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından Şikâyet ve İtiraz Komitesi Sorumludur.

3. Uygulama

3.1. Şikâyet ve İtiraz

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; sözlü ya da yazılı olarak yalnızca konu üzerinde bildirimler olarak ya da web sitesinde bulunan **8-FR03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu** 'nda yazılı/sözlü olarak gelebilir.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi gelen itiraz ve şikâyeti değerlendirerek kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder.

Herhangi bir nedenle şikâyet oluştuğunda müteşebbis ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız çalışanı, durumu Şirket Müdürü'ne 2 gün içerisinde bildirir.

Şirket Müdürü; **8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Şirket Müdürü, şikâyetin beş işgünü içerisinde komite tarafından ele alınmasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü ayrıca şikâyetle ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Komiteden çıkan sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz sahibine ARYA Belgelendirme antetli kâğıdı veya **10-FR01 Yazışma Formu** ile yazılı olarak bilgi verir. Ayrıca, şikâyetle/itirazla ilgili olan müteşebbisin kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Şirket Müdürü şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

ARYA Belgelendirme' ye resmi bir şikâyet veya itiraz alındığında Şirket Müdürü TÜRKAĞ' a mail ile yazılı olarak ayrıntı bilgileri iletir.

3.1.1 Müşterinin Arya Belgelendirme Çalışmaları Hakkındaki Şikayetleri

SN	ŞİKÂYET	KARAR
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb....	düzeltilici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2 Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Kontrolörün tavır ve davranışı, Kontrolörün etik olmayan davranışı, Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık Kontrolde uygun metod kullanılmaması, Kontrol planına uymama, Kontrolün katma değer sağlamaması vb.... gibi	

Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak firmamız ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa müteşebbisin Tarım ve Orman Bakanlığı' na başvurma hakkı vardır.

3.1.2 Müteşebbislerle ilgili ARYA Belgelendirme' ye gelen şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır. Tarım ve Orman Bakanlığı' na yazılı bilgi verilir.

ARYA Belgelendirme' ye Müteşebbisin müşterilerinden Şikâyetler

Sıra No	ŞİKÂYET	KARAR
1	Logonun ve sertifikanın 3-TL02 Sertifika ve Logo Kullanım Talimatı dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltilici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise 10 gün sonunda müteşebbis sertifikasının askıya alınması, uygunsuzluk sürerse sertifikanın iptaline karar verilir.
2	TR Yönetmelik Organik ve geçiş süreci ürünlerinin etiketlenmesi Madde 29' a aykırı etiket bilgileri kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun kullanılması	
4	Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
5	Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; Bir ay içerisinde şikâyet ile ilgili özel kontrol yapılır, En fazla 1 ay içinde düzeltilici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise 1 (bir) ay müteşebbis sertifikasının askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali Bir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) uygunsuzluk konusu gözden geçirilir.
6	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	



ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Dok.No/Rev.No	PR08/4
İlk Yayın Tarihi	27.08.2019
Revizyon Tarihi	08.03.2022
Sayfa No	3 / 6

3.1.3 Müteşebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda;

Şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri mevzuat gereği ilgili makamlara bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır. Bu çalışmaların takibini Arya Belgelendirme Yönetim Temsilcisi yapar.

3.1.4 Arya Belgelendirme 'nin çalıştığı taşeronlar ile ilgili müteşebbis tarafından şikâyet/İtiraz gelmesi durumunda ;

Şikâyet veya İtiraz içeriğini, sebebini ARYA web sitesinde de yer alan **8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile müteşebbis tarafından iletilir. Şikâyet komitesi itiraz ve şikâyeti değerlendirir ARYA ile ilgili olması durumunda ilgili taşerona iletilir. Çıkan sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz da bulunan müteşebbise ARYA Belgelendirme antetli kâğıdı veya **10-FR01 Yazışma Formu** ile Şirket Müdürü imzasıyla yazılı olarak bilgi verir

3.2. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

3.2.1. Şikâyet İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, kontrolörlerin atanması, kontrollerin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve sertifikasyon kararı gibi kontrol ve sertifikasyon proseslerinden tamamen bağımsız **8-TL01 İtiraz Ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı'** na göre İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi'ni oluşturmuştur. Komite üyeleri ilgili yönetmelik/standarda göre organik tarım eğitimi almış şirket çalışanlarından ve/veya şirket dışından Ziraat Mühendisi, Organik tarım kontrol ve sertifikasyonu hizmeti almış müteşebbislerden oluşabilir. Komite üyelerinin eğitimlerini eğitim kayıtları ile ispatlamaları gerekir.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Oy ve karar etki hakkı bulunmayan Yönetim Temsilcisi yazman olarak çalışmalarda bulunur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi üyesi, itiraz veya şikâyete konu olan durumda taraf ise o itiraz veya şikâyet ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz. Şikâyet ve itiraz eden müşterinin kontrol ve sertifikasyon faaliyetinde bulunan ARYA Belgelendirme çalışanı, bu müşterinin itiraz ve şikâyetinin değerlendirmesi için Şikâyet ve İtiraz komitesinde görev alamaz. Şikâyet ve itiraz komitesi çalışmaları ve bilgilerin toplanmasından, bu bilgilerin doğrulanmasından ve kaydından sorumludur.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için ARYA Belgelendirme; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan çalışanı (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının onayı, değerlendirmesi, çözümü ve kararında kullanmaz.

- Komite üyeleri, **8-FR04 Komite Üyeliği Sözleşmesi** 'ni ve **8-FR05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı** 'nı ve **4-BY02 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı** 'nı imzalarlar.

3.2.2. Şikâyet ve İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Şikâyet ve İtiraz Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşterisinin şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin müteşebbis sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği ve/veya müteşebbis grubu üyesi sayısı gibi kısıtlama olmaksızın hizmetlere kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Sertifika ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.

Sıra No	İTİRAZ	KARAR
1	Kontrol sonucuna itiraz Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz Sertifikasyon Kararına itiraz	<p>Şirket Müdürü öncelikle 8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu 'nun doldurulmasını sağlar. Komitenin bu form 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.</p> <p>Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, 8-FR02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır.</p> <p>İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz.</p> <p>İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.</p>
2	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	<p>Bu durumda kontrolör kontrol bitiminde, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta müteşebbisin belirlenen uygunsuzluğu kabul etmeyip kontrol raporuna imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler komiteye aynı gün iletir. Komitenin 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Komite; değerlendirme sonucunda şu tarz kararlar alabilir, Kontrolör tavsiye kararının onayına,</p> <p>Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına,</p> <p>Müteşebbis, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda itiraz sıra no 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

Sıra No	İTİRAZ	KARAR
3	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolör/lerin adı kontrol planıyla kontrolden önce müteşebbise iletilir. Müteşebbisin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak 8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu ile veya sözlü olarak Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde komitenin değerlendirme yapmasını sağlar. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise yazılı olarak iletilir ve kontrol ile ilgili tekrar teyit istenir.

Şirket Müdürü; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Tarım ve Orman Bakanlığı Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, **1-SZ01 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi** 'nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

3.3. Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi/Bakanlık ile yapılan yazışmalar) Şirket Müdürü tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; **8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu**' nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar) müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir.

İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup taraf olan müteşebbis ve İtiraz Şikâyet Komitesi ile Organik Tarım Komitesi / Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet/itirazlar; **8-FR02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve dosyalanır.

Şikâyetin ve/veya itirazın alınmasından sonra 7 (yedi) iş günü içinde şikâyetçiye/itirazcıya, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetin/itirazın durumu hakkında şirket antetli kâğıdı ile resmi yazı ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

3.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Şirket Müdürü; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir çalışandan da gelebilir. Düzeltici/önleyici faaliyetler **PR14 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**' ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **PR12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	



ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Dok.No/Rev.No	PR08/4
İlk Yayın Tarihi	27.08.2019
Revizyon Tarihi	08.03.2022
Sayfa No	6 / 6

4Müşteri memnuniyeti ölçümü:

Kontroller sırasında bırakılan ya da öncesinde/sonrasında gönderilen **8-FR03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu**' nu müşteri doldurur, Kontrolöre vererek/e-mail ya da güncel teknolojik iletişim uygulamaları ile ARYA Belgelendirme Şirket Müdürüne iletir. İletme şekli Ofis koordinatörü tarafından el ile anket üzerine yazılır.

Müştebbisin anketteki yanıtları da Zayıf (1 Puan), Orta (2 Puan) ve İyi (3 Puan) sütununa işaretlemeyi basılı form ya da bilgisayar üzerinde yapar.

8-FR03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu' nun ARYA TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR. Bölümünde şirket müdürü tarafından her bir soruya verilen puan ile cevap sayısı çarpılır. İYİ-ORTA-KÖTÜ puanların toplamı ve % 100 memnuniyet olan 42 puana (14 soru x iyi puanı 3) göre % memnuniyeti belirlenir.

Müştebbislerden gelen her anketin % memnuniyet oranı toplanarak ortalaması bulunur ve yazışma formunda raporlanır. Hedef %90 memnuniyettir.

Müşteri memnuniyet kriterlerinin, verilen yanıtlara göre değerlendirmesi ise **8-FR06 Müşteri Memnuniyet kriterleri değerlendirme formu** ile Şirket Müdürü tarafından gerçekleştirilir. 1 orta ve kötü puanlaması bile olsa kriter için düzeltici faaliyet çalışması gerçekleştirilir. Memnuniyette en düşükten başlamak üzere tüm kriterler için düzeltme faaliyeti gerçekleştirilir.

Yönetimini gözden geçirmesi çalışmasında "17065 standartının yerine getirilmesine ilişkin olarak müşteriler ve ilgili taraflardan gelen geri beslemeler" gündem maddesinde Dilek ve Önerileriniz (Açıklama)bölümündeki her konu dahil tüm sonuçlar değerlendirilir ve faaliyet kararı alınır.

5. İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar

- PR12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- PR14 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- 8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu
- 8-FR02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
- 8-FR03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- 8-FR04 Komite Üyeliği Sözleşmesi
- 8-FR05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı
- 8-FR06 Müşteri Memnuniyet kriterleri değerlendirme formu
- 1-SZ01 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi
- 4-BY02 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı
- 10-FR01 Yazışma Formu
- 8-TL01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı

6. Tanımlar ve Kısaltmalar

Bakanlık: Tarım ve Orman Bakanlığı

TR Yönetmelik: Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik

Komite: İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi

Yönetim Temsilcisi: Kalite Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	