



GAPCERT

İtiraz ve Şikayet Prosedürü

PR.06

Sayfa No	1/3
Yayın Tarihi	23.04.2014
Revizyon Tarihi	26.11.2016
Revizyon No	03

1 Amaç

GAPCERT tarafından yürütülen ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili süreçlerin uygulanması esnasında ortaya çıkan şikayet ve itirazların bağımsızlık, tarafsızlık ilkeleri gözetilerek değerlendirilmesi ve sonuçlandırılarak ilgililere bildirim için esasları belirlemektir.

2 Kapsam

GAPCERT tarafından yürütülen Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm itiraz ve şikayetleri kapsar.

3 Tanımlar

Şikayet: GAPCERT tarafından yürütülen belgelendirme faaliyetleri ile ilgili süreçlerin uygulanması sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, zamanında yerine getirilemeyen faaliyetler, personelin olumsuz davranışları vb.

İtiraz: GAPCERT tarafından yürütülen Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak görevlendirilen Kontrolör veya Sertifikar tarafından alınan kararlara, çözümlendiği düşünülmeyle birlikte müşteriyi tatmin etmeyen ve dolayısıyla olumsuz geribildirim alınan şikayet çözüm sürecine itirazlardır.

4 Sorumlular

Kalite Yöneticisi, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Üyeleri, Şirket Müdürü
Kalite Yöneticisi, başvuruların alınması ve gerekli koordinasyonların yapılmasından, sonuçların Yönetim Gözden geçirme toplantıları gündemine alınmasından sorumludur.
Şirket Müdürü, görevlendirmelerin ve müşteriye gerekli bildirimlerin/bilgilendirmelerin yapılmasından sorumludur.

5 Uygulama

5.1 İtiraz ve Şikayetlerin Alınması

GAPCERT'e şikayetler ve İtirazlar yazılı veya sözlü olarak iletilebilir. GAPCERT web sayfasında (www.gapcert.com.tr) Formlar başlığı altında **PR.06.-F.01 İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu** yayınlanmıştır. Bu Formu kullanmayanlar için yazılı veya telefonla alınan sözlü şikayetlerde Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu'nun ilgili alanları doldurularak Şikayet sahibinin iletişim metodu not alınır.İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu aynı zamanda kontrol faaliyetleri tamamlandığında Kontrolörler tarafından müşteriye teslim edilerek yöntem açıklanır.

Başvurunun alınmasından itibaren en geç 5 iş günü içinde itiraz/şikayet ile ilgili değerlendirmeye alındığına dair müşteri bilgilendirilerek, gerekli işlemler Kalite Yöneticisi koordinasyonunda başlatılır.



GAPCERT

İtiraz ve Şikayet Prosedürü

PR.06

Sayfa No	2/3
Yayın Tarihi	23.04.2014
Revizyon Tarihi	26.11.2016
Revizyon No	03

5.2 Değerlendirme

Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz veya şikayet incelenerek, GAPCERT sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığına karar verir. Şikayet konusu herhangi bir GAPCERT faaliyeti ile ilgili değilse bu durum İtiraz/şikayet sahibine Şirket Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtirazların ve Şikayetlerin ele alınmasında tarafsızlık prensibi esastır. GAPCERT'e ulaşan İtiraz veya şikayetler değerlendirilmek üzere Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz/şikayet konusu ile ilgili tüm gerekli bilgilerle birlikte İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi'ne iletilir. Komite **PR.06-T.01 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komite Oluşumu ve Çalışması Talimatı** kapsamında İtiraz/şikayeti inceler ve gerekirse ilave bilgi, görüşme vb. talep edebilir. Komite şikayet konusunu ilgilendiren kişi ve birimlerin dışında oluşturulur, Komite üyeleri içinde İtiraz /şikayet konusuna doğrudan veya dolaylı bir muhatap varsa bu durumu Kalite Yöneticisi veya Müdürler Kurulu Başkanına bildirmekten sorumludur.

Konu şikayet ise Komite üyelerinden bir tanesi tarafsızlık prensibi gözetilerek Komite adına görevlendirilerek şikayetin değerlendirmesi yapılır. Şikayetin haklı olduğuna karar verilmesi durumunda, Kalite Yöneticisi ile koordineli olarak **PR.10 Düzeltici ve Önleyici faaliyetler prosedürü** kapsamında **PR.10- F.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu** ile işlem başlatılır. Bu işlemlerin takibi, sonuçlandırılması ve ilgili şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesinden görevlendirilen Komite üyesi ve Kalite Yöneticisi sorumludur. Şikayet konusu Kalite Yöneticisini de ilgilendiren bir kapsamda ise , Kalite Yöneticisi yerine görevlendirilen Komite üyesi tarafından başka bir sorumlu veya Komiteden tarafsız bir üye belirlenebilir.

Konu İtiraz ise; İtiraz a ilişkin tüm bilgiler Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine sunulur, Komitenin toplanması için gerekli düzenlemeler yapılır. İtiraz konusu Komite tarafından incelenir ve Komite itiraz ile ilgili tüm bilgileri değerlendirerek kararını alır. İtiraz sonucunda alınan komite kararı GAPCERT tarafından itirazı yapan yazılı olarak bildirilir. İtiraz konusunun doğrudan Kontrolör özgeçmiş veya davranışları ile ilgili olması halinde Belgelendirme Sorumlusu ve Şirket Müdürü konuyu değerlendirerek kontrol faaliyetinde herhangi bir gecikme yaşanmaması için haklı gerekçeler dahilinde ise Kontrolörü değiştirme yetkisine sahiptir. Ancak konu yine de tarafsızlık açısından da değerlendirilmek üzere, en geç 1 ay içinde Komite gündemine alınarak değerlendirilmesi sağlanır.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komite kararları kararı takip eden 5 işgünü içinde ilgiliye yazılı olarak Şirket Müdürü imzası ile bildirilir. İlgili İtirazı/şikayeti yapanın en geç 1 ay içinde karara tekrar itiraz hakkı mevcuttur. Karara itirazın GAPCERT'e yazılı olarak ve gerekçe sunularak yapılması gerekir. Bu durumlarda Komite tarafından konu ile ilgili bilirkişilik yapabilecek uzman kişiler tespit edilerek görüşlerine başvurulabilir. Komite itirazı tekrar inceleyerek karar almasını takiben ikinci bir itiraz söz konusu olduğunda veya şikayetler sonucu uygulanan faaliyetler itiraz/şikayeti yapanlar tarafından yeterli / tatmin edici bulunmadığı durumlarda; çözüm için ilgili mahkemeye başvuru yapılır. Bu kapsamda müşteri ile imzalanan ürün belgelendirme sözleşmesinde tanımlanmış olan mahkemeler yetkilidir.



GAPCERT

İtiraz ve Şikayet Prosedürü

PR.06

Sayfa No	3/3
Yayın Tarihi	23.04.2014
Revizyon Tarihi	26.11.2016
Revizyon No	03

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi toplantı kayıtları ve ekleri Kalite Yöneticisi tarafından **PR.09 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** kapsamında muhafaza edilir ve bu kayıtlar Yönetim Gözden Geçirme ve Tarafsızlık Komitesitoplantılarında girdi olarak ele alınarak değerlendirilir.

GAPCERT, itiraz ve şikayetin incelenmesinde ; itiraz ve şikayetin haklı nedenlere dayandığının anlaşılması halinde veya konuyla ilgili potansiyel uygunsuzluk alanları tespit edilirse **PR.10 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** çerçevesinde faaliyet başlatır.

6 İlgili Dokümanlar

PR.01(B)- S.01 GAPCERT Organik Tarım Sözleşmesi

PR.01-S.01 İTU Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi

PR.06-F.01 İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu

PR.06-T.01 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu Oluşumu ve Çalışması Talimatı

PR.10 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

PR.09 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR.11 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

PR.10- F.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu