



İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ

Doküman Adı	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	
Doküman Numarası	OT-PR-10	
Doküman İçeriği	Uygunluk değerlendirmesi -Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar standardına ve ISO Standartlarına, IAF, EA, TÜRKAK rehberlerine göre uygun olarak ürün, proses ve hizmet belgelendirme faaliyetleri kapsamında müşterilerden-müteşebbislerden gelebilecek itirazlar, şikayetler ve uyuşmazlıkların çözümü tekrarın önlenmesi için düzeltici faaliyetlerin başlatılması, izlenebilirliği yöntemlerinin belirlenmesi	
Sayı	1	
Revizyon	00	
Tarih	09.09.2022	
Hazırlayan	Yönetim Temsilcisi	
Kontrol eden	Kontrol ve Belgelendirme Sorumlusu	
Onaylayan	Genel Müdür	


OT-PR-10	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Yayın Tarihi	09.09.2022
		Revizyon Nu.	00
	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	--
		Sayfa Nu.	2 / 7

DEĞİŞİKLİK POLİTİKASI

Bu belge, bütünüyle yeni bir baskısının yayımlanmasıyla düzenlenir. Değişiklik Kayıt Tablosuna (aşağıda) belgenin tarih ve sayı durumunun kaydedilmesi zorunludur. Revizyona uğrayan ilgili yerler detaylı olarak "Değişiklik Sebebi" kısmında belirtilir.

Not: Prosedürdeki değişiklikler sayfa bazlı olup, yapılan değişiklikler Yönetim Temsilcisi tarafından bu sayfaya işlenmektedir. El kitabında yapılan değişiklik sayfa bütünlüğünü etkilediğinde baskı numarası bir artırılarak yeniden yayınlanmaktadır.

Sayı	Standart Madde Nu.	Etkilenen Başlıklar	Revizyon	Tarih	Değişiklik Sebebi
1	7.13	Tüm Bölümler	1.1	09.09.2022	İlk sayı (Uygunluk değerlendirmesi- Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar -TS EN ISO 17065 Ürün, Proses, Hizmet Belgelendirme Akreditasyonu Standardına göre kurulum gerçekleştirilmesi ve uygulama faaliyetlerinin sürdürülmesi).

	TASNİF DIŞI	YS-PR01-SB01 Rev.:00/09.09.2022
	© LOTUS GLOBAL ORGANİK Her hakkı mahfuzdur. LOTUS GLOBAL ORGANİK' in önceden yazılı izni olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basın veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.	

OT-PR-10	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Yayın Tarihi	09.09.2022
		Revizyon Nu.	00
	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	--
		Sayfa Nu.	3 / 7

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Uygunluk değerlendirmesi -Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar standardına ve ISO Standartlarına, IAF, EA, TÜRKAK rehberlerine göre uygun olarak ürün, proses ve hizmet belgelendirme faaliyetleri kapsamında müşterilerden-müştebbislerden gelebilecek itirazlar, şikayetler ve uyuşmazlıkların çözümü tekrarın önlenmesi için düzeltici faaliyetlerin başlatılması, izlenebilirliği yöntemlerinin belirlenmesidir.

Organik Tarım ürünlerinin kontrolü ve sertifikasyonu prosesinde yer alan tüm tarafları paydaşları prosesleri kapsar.

2. SORUMLULAR

Genel Müdür ilgili şikayetlerin ele alınması ve karar verilmesinden, Yönetim Temsilcisi işlemler sonrası düzeltici faaliyetlerin başlatılmasından ve takibinden sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Şikâyet Komitesi sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISATLIMALAR

Uyuşmazlık: Sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis ile LOTUS GLOBAL ORGANİK (kontrolörler dahil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı

Şikâyet: Hizmetin verilmesi ile ilgili olarak, müteşebbisin, uyuşmazlık tanımına girmeyen ve LOTUS GLOBAL ORGANİK' in haberdar olduğu her türlü memnuniyetsizlikleri veya sertifikasyon hizmeti verilen müteşebbis hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetler

İtiraz: Müşteri tarafından,

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

4. PROSEDÜR AKIŞI


4.1. Uyuşmazlıklar ve Şikâyetler

Uyuşmazlık konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:

- Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
- LOTUS GLOBAL ORGANİK' in herhangi bir dokümanı

Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:

- LOTUS GLOBAL ORGANİK veya kontrolör ekibi üyeleri hakkındaki şikâyetler

	TASNİF DIŞI	YS-PR01-SB01 Rev.:00/09.09.2022
	© LOTUS GLOBAL ORGANİK Her hakkı mahfuzdur. LOTUS GLOBAL ORGANİK' in önceden yazılı izni olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basın veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.	

OT-PR-10	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Yayın Tarihi	09.09.2022
		Revizyon Nu.	00
	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	--
		Sayfa Nu.	4 / 7

– Kuruluş hakkındaki şikâyetler

Herhangi bir nedenle uyuşmazlık oluştuğunda kuruluş ile arasında uyuşmazlık oluşan LOTUS GLOBAL ORGANİK personeli, durumu Genel Müdür'e bildirir. Şikâyeti varsa, alan personel durumu vakit geçirmeden Genel Müdür'e iletmek zorundadır. Genel Müdür uyuşmazlığı / şikâyeti OT-FR-PR10.1 Uyuşmazlık/Şikâyet Formu 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 OT-FR-PR10.2 Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formuna işlenir.

Genel Müdür, uyuşmazlığın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Genel Müdür 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 itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan sertifikasyon faaliyetlerine yer almamış kişi /kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

Genel Müdür eğer şikâyette taraf ise uyuşmazlığın/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesi sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, LOTUS GLOBAL ORGANİK 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, Genel Müdür 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 Genel Müdür tarafından atanır.

Komite üyeleri, LOTUS GLOBAL ORGANİK OT-FR-PR10.3 Komite Üyeliği Tarafsızlığı Sağlama Komitesi Sözleşmesi'ni ve LOTUS GLOBAL ORGANİK OT-FR-PR10.4 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhütnamesini imzalarlar.

	TASNİF DIŞI	YS-PR01-SB01 Rev.:00/09.09.2022
	© LOTUS GLOBAL ORGANİK Her hakkı mahfuzdur. LOTUS GLOBAL ORGANİK' in önceden yazılı izni olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basın veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.	

OT-PR-10	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Yayın Tarihi	09.09.2022
		Revizyon Nu.	00
	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	--
		Sayfa Nu.	5 / 7

5.2.2 İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Müteşebbis; Sertifikasyon kararına itiraz edebilir. Bunun 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 Genel Müdür sorumludur. Genel Müdür öncelikle OT-FR-PR10.5 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu doldurulmasını sağlar. Bu form aracılığı ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin-müteşebbisin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Genel Müdür 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, OT-FR-PR10.5 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu 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 Genel Müdür, 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. LOTUS GLOBAL ORGANİK 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 LOTUS GLOBAL ORGANİK, 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, OT-FR-PR01.3 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi'nde 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 Dosyasında muhafaza edilir. Dosyanın başında OT-FR-PR10.2 Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu bulunur. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise OT-FR-PR10.1 Uyuşmazlık/Şikâyet Formu/OT-FR-PR10.5 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu bir kopyası ile (eğer

	TASNİF DIŞI	YS-PR01-SB01 Rev.:00/09.09.2022
	© LOTUS GLOBAL ORGANİK Her hakkı mahfuzdur. LOTUS GLOBAL ORGANİK' in önceden yazılı izni olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basın veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.	

OT-PR-10	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Yayın Tarihi	09.09.2022
		Revizyon Nu.	00
	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	--
		Sayfa Nu.	6 / 7

mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi/Bakanlık ile yapılan yazışmalar) ayrıca müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir.

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


5.4 Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her uyuşmazlık, şikâyet veya itirazla ilgili Genel Müdür uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Genel Müdür dışındaki herhangi bir LOTUS GLOBAL ORGANİK personelinden de gelebilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetler OT-PR.07 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve OT-PR.08 Önleyici Faaliyet Prosedürüne 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. OT-PR.05 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)


5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE FORMLAR

- OT-FR-PR10.1 Uyuşmazlık/Şikâyet Formu
- OT-FR-PR10.2 Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu
- OT-FR-PR10.3 Komite Üyeliği Tarafsızlığı Sağlama Komitesi Sözleşmesi
- OT-FR-PR10.4 Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhütnamesi
- OT-FR-PR10.5 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu
- OT-FR-PR01.3 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi

	TASNİF DIŞI	YS-PR01-SB01 Rev.:00/09.09.2022
	© LOTUS GLOBAL ORGANİK Her hakkı mahfuzdur. LOTUS GLOBAL ORGANİK' in önceden yazılı izni olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basın veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.	

OT-PR-10	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Yayın Tarihi	09.09.2022
		Revizyon Nu.	00
	İTİRAZ, ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	--
		Sayfa Nu.	7 / 7

BU SAYFA BOŞ BIRAKILMIŞTIR.

	TASNİF DIŞI	YS-PR01-SB01 Rev.:00/09.09.2022
	© LOTUS GLOBAL ORGANİK Her hakkı mahfuzdur. LOTUS GLOBAL ORGANİK' in önceden yazılı izni olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basın veya başka herhangi bir yolla çoğaltılamaz ve yayımlanamaz.	