

İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu Prosedürün amacı; TCERT tarafından gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbislerden gelebilecek itirazların çözümüne ilişkin yöntem ve esasları belirlemektir. Bu Prosedür Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile TCERT arasındaki Kontrol ve Sertifikasyon hizmetiyle ilgili ilişkin itirazları kapsar.

2. SORUMLULAR

Şikayet ve İtiraz Komitesi
Şirket Müdürü
Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Şefi
Yönetim Temsilcisi
Kontrolör
Sertifiker

3. TANIMLAR ve REFERANSLAR

İtiraz: Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından, TCERT Kontrolör atama, kontrolörün yazdığı uygunsuzluk raporu Sertifikerin kararlarına ve/veya Şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili TCERT tarafından verilen karara karşı İtiraz Komitesi`ne yapılan müracaatları

Referans:
İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik

4. PROSEDÜR DETAYI

4.1. Genel Esaslar

- 4.1.1. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis aldığı hizmetlerle ilgili çözüme kavuşturulamayan her türlü sorun için TCERT`e yazılı başvuruda bulunma hakkına sahiptir. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis bahse konu olan sorun için sağlam temellere dayandırılmış geçerli bilgiler sağlamalıdır.
- 4.1.2. Her tür itiraz durumunda İtiraz Prosedürün uygulanmasında, itirazların ele alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanmasında Şikayet ve İtiraz Komitesi tek yetkili mercidir. TCERT, Komite tarafından verilen kararı yerine getirmekle zorunludur ve gereken düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Personel ve Dış İlişkiler Şefi ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- 4.1.3. İtirazların değerlendirilmesinde gizlilik prensibi esastır. İtiraz kayıtları, TCERT yönetimi, taraf olan Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis, Şikayet ve İtiraz Komitesi ve İyi Tarım Uygulamaları Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. İtiraz konusunun kamuoyuna açıklanması gerektiği durumlarda, açıklamalar yasal şartlar çerçevesinde TCERT tarafından yapılır.
- 4.1.4. TCERT`in resmi bir itiraz alması halinde buna ilişkin değerlendirme ve sonuçlar Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Şefi tarafından gerekli olan taraflara (Bakanlık, Akreditasyon Kurumu ve gerekli diğer taraflara) bildirir. Ayrıca, TCERT tarafından Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbise uygulanan işlemler ile ilgili tüm bilgileri bakanlığa belirlenecek süre ve formatta bakanlığa bildirilir.
- 4.1.5. TCERT, üreticiye, üretici örgütüne veya müteşebbise uyguladığı işlemler ile ilgili tüm bilgileri Bakanlıkça belirlenecek süre ve formatta Bakanlığa bildirir. (İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik Madde: 20-3)
- 4.1.6. İtiraz durumlarında çözülemeyen anlaşmazlıklar için mahkeme yeri olarak üretim yeri mahkemeleri yetkilidir.
- 4.1.7. İtiraz konuları aşağıda sıralanmıştır:
 - TCERT Kontrolörün yazdığı uygunsuzluk kararına itiraz
 - TCERT Sertifiker kararına itiraz
 - TCERT Şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucu verilen kararlara itiraz
- 4.1.8. İtirazların alınması ve değerlendirilmesi aşağıda tanımlanmış şartlar dâhilinde gerçekleştirilmektedir;
 - TCERT web sitesinde yayınlanmış olan " İtiraz Kayıt Formu/A" nın Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından doldurularak TCERT`e ve sikayet-itaraz@hotmail.com adresi aracılığı ile Şikayet ve İtiraz Komitesi üyelerine iletilmesi

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Şirket Müdürü

İTİRAZ PROSEDÜRÜ

- Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT` e ve sikayet-itiraz@hotmail.com adresi aracılığı ile Şikayet ve İtiraz Komitesi üyelerine iletilmesi
- İtiraz bildirimlerinin telefon veya birebir görüşme sırasında sözlü olarak iletilmesi

- 4.1.8.1. Sözlü olarak alınan itirazların kayıt altına alınması için "İtiraz Kayıt Formu/A" itirazda bulunan Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbise iletilerek itirazın yazılı ve onaylı olarak iletilmesi istenir.
- 4.1.8.2. İtiraz herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT` e iletilmiş ise itiraz yazısı "İtiraz Kayıt Formu/A" ya eklenir.
- 4.1.8.3. TCERT` e gelen itiraz bildirimleri Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından değerlendirilir. Öncelikli olarak itiraz konusunun TCERT` in sorumluluğu altında olan kontrol ve sertifikasyon faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı belirlenir. Eğer söz konusu itiraz TCERT` in faaliyetlerinden kaynaklı ise acilen bu Prosedür doğrultusunda işlem yapılır. Söz konusu itiraz TCERT` in faaliyetlerinden kaynaklı değil ise itirazda bulunan tarafa konu ile ilgili yazılı bilgi verilir.
- 4.1.8.4. İtirazların direk Şikayet ve İtiraz Komitesine iletiği durumlarda; itirazın değerlendirmeye başlanmasından önce itiraz konusunun TCERT` in kontrol ve sertifikasyon faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı konusunda Şikayet ve İtiraz Komitesi TCERT ile görüştüktan sonra itirazın ele alınmasını sağlar.
- 4.1.8.5. TCERT uyumsuzluk ve şikâyetlerin karara bağlanabilmesi için mümkün olduğu ölçüde azami gayret ile tüm belge, kayıt ve bilgileri toplamaktan ve doğrulamaktan sorumludur. Bilgilerin toplanması ve doğrulanması Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından gerçekleştirilir.
- 4.1.8.6. İtirazların değerlendirilmesi "İtiraz Kayıt Formu/B" ile kayıt altına alınır.
- 4.1.9. Gelen bütün itirazlar Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir.
- 4.1.9.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesi, itirazın alınmasından sonra beş işgünü içerisinde toplanarak itirazı değerlendirmek ve karara bağlamaktan sorumludur.
- 4.1.9.2. Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Şefi, gelen itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir olacak şekilde kayıt altına alınmasını sağlamaktan sorumludur.
- 4.1.9.3. Yönetim Temsilcisi, her türlü itirazın kayıt altına alınmasından ve itirazların değerlendirilmesi sonucunda alınmış kararların 5 iş günü içerisinde yazılı olarak itiraz eden tarafa / Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbise bildirilmesinden sorumludur. Bildirim Yazısı İtiraz dosyasında dosyalanır.

4.2. İtirazın Çözümünde Görevlendirilecek Personellere İlişkin Kurallar

- 4.2.1. TCERT, çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için, Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbise danışmanlık sağlamış veya Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil) danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis` e ilişkin bir itirazın çözümünün gözden geçirilmesinde ve onayında görevlendirmez.
- 4.2.2. TCERT ayrıca, Kontrolör, Sertifikar, Gözden Geçirme Personeli, Yönetim Temsilcisi, Personel ve Dış İlişkiler Şefi ve Komite üyelerinden aşağıdaki taahhütleri yazılı olarak alır;
- Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis ve/veya onlara bağlı şirketlerle ilgili herhangi bir akrabalık derecesi olmadığı
 - Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis ile ticari olarak İTU faaliyetinde bulunmadığı
 - Son iki yılda bu Üretici, Üretici Örgütü, herhangi bir danışmanlık hizmeti vermediği
 - Şirket içi eğitim faaliyetinde bulunmadığı ve
 - Bundan sonraki 2 yıl içinde de bulunmayacağı
- 4.2.3. Şikâyet ve İtiraz Komite üyeleri arasında söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komite kararlarında yer almaz. Böylece uyumsuzluk ve şikâyetlerin çözüm, gözden geçirme ve onay görevlerinde yer alan kişilerin tarafsızlığı garanti altına alınır.

4.3. Kontrolörün Yazdığı Uygunluk Kararına İtiraz

Bu itirazlar, Kontrolörün Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin İyi Tarım Uygulaması kapsamında belirlenmiş şartlara uymadığını tespit etmesi ve uygunluk raporu yazması durumunda ortaya çıkar. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolörün yazdığı uygunluk raporuna itiraz etme hakkı vardır.

- 4.3.1. Şikayet ve İtiraz Komitesi itirazı değerlendirir. Değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir.

İTİRAZ PROSEDÜRÜ

- ☞ Kontrolörün tavsiye kararının onayı
- ☞ Uygunsuzluğun tekrar gözden geçirilmesi ve/veya kontrolün tamamen veya kısmen tekrar yapılması

4.3.2. Şikayet ve İtiraz Komitesi, uygunsuzluğun gözden geçirilmesi, kontrolün tekrar/tamamen veya kısmen yapılması gibi düzeltici faaliyet talebinde bulunur ise konu ile ilgili düzeltici faaliyet başlatılır, yapılan işlemler "Dâhili Düzeltici, Önleyici Faaliyet Formu" ile kayıt altına alınır ve konu ile ilgili form İtiraz Kayıt Formu-B" nin ekine konularak muhafaza edilir.

4.4. Sertifiker Kararına İtiraz

Sertifiker, Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin denetimi sırasında elde edilen tüm bilgi ve belgelerin incelenmesi ve kontrolörün tavsiyesi değerlendirmesinin ardından sertifikasyona ilişkin kararını verir. Sertifikasyon kararı olumlu olabileceği gibi ilk sertifikasyon kapsamındaki Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin sertifikaya hak kazanamaması veya sözleşmeli Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbise uyarıda bulunulması, sertifikasının askıya alınması, geri çekilmesi veya iptal edilmesi şeklinde olabilir. Sertifiker kararına itiraz, yukarıda belirtilmiş olan olumsuz kararı durumunda ortaya çıkar.

- 4.4.1. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis, Sertifikanın askıya alınması, geri çekilmesi veya iptaline ilişkin itirazlarını ilgili işlemi müteakip 14 gün içerisinde yapmalıdır.
- 4.4.2. Şikayet ve İtiraz Komitesi itirazı değerlendirir ve değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir.
 - ☞ Sertifiker kararının onayı
 - ☞ Sertifiker kararının tekrar gözden geçirilmesi ve/veya kontrol ile ilgili belge ve kanıtların yeniden incelenmesi.
- 4.4.3. Sertifiker kararı, Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından onaylanır ise; TCERT, Üretici, üretici örgütü veya müteşebbise yaptırım işlemlerinden birini uygular. Bakınız: Uyumsuzluklar ve Yaptırım Prosedürü
- 4.4.4. TCERT, Askıya alma ve sertifiakanın iptali işlemi uyguladığı üretici, üretici örgütü veya müteşebbisleri, karardan itibaren en geç bir ay içinde Bakanlığa bildirir. Aynı zamanda, iptal işlemi uyguladığı üretici, üretici örgütü veya müteşebbisleri diğer KSK'lara bildirir. Üretici, üretici örgütü veya müteşebbisler kendilerine uygulanan işlemlerle ilgili olarak TCERT tarafından yapılan tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde Komiteye itiraz edebilir.
- 4.4.5. Şikayet ve İtiraz Komitesi Sertifiker kararının tekrar gözden geçirilmesi ve/veya kontrol ile ilgili belge ve kanıtların yeniden incelenmesine karar verir ise; Sertifikerin yeniden incelemesine ait sonuçlar ek bir rapor ile kayıt altına alınır. Ek rapor , "Sertifikasyon Değerlendirme ve Karar" raporunun ekine konularak muhafaza edilir.
- 4.4.6. Yeniden değerlendirmenin ardından Sertifikerin kararı hala olumsuz ise madde 4.4.4'de tanımlı işlemler yürütülür.
- 4.4.7. Yeniden değerlendirme sonucunda Sertifiker, Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis için olumlu karar verir ise işlemler, Sertifikasyon Uygulama Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilir.

4.5. Şikâyet ve Uyuşmazlıklar Sonucu Verilen Kararlara İtiraz (TCERT Değerlendirmesine İtiraz)

Bu itirazlar, TCERT' in her türlü uyuşmazlık veya şikâyet konularında aldığı kararların Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından kabul edilmemesi durumunda ortaya çıkar. Şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucunda verilen kararlara itirazlar, "Şikâyet ve İtiraz Komitesi" tarafından değerlendirilir.

4.5.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Oluşumu ve Yapısı

TCERT, gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların alınması, incelenmesi, teklifin verilmesi, sözleşmenin yapılması, kontrolörün ve sertifiKERİN atanması, kontrolün gerçekleştirilmesi ve raporlanması, sertifikasyon kararının verilmesi gibi kontrol ve sertifikasyon proseslerinden tamamen bağımsız bir itiraz komitesi oluşturmuştur. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin oluşumu, yapısı ve İtirazları değerlendirme koşulları aşağıda belirtilmiştir.

- 4.5.1.1 Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz.

İTİRAZ PROSEDÜRÜ

- 4.5.1.2 Komite üyeleri, TCERT Komite Üyeliği Sözleşmesi'ni ve TCERT Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı'nı imzalarlar.
- 4.5.1.3 Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler Komitede yer almaz.
- 4.5.1.4 Kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, Şikâyet ve İtiraz komitesi tarafından değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınır;
- Akreditasyon standartlarına uyma
 - Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma
 - Kontrolörün/Kontrolörlerin yetkin olması
 - Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürülebilir ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması
 - Kontrollerin müteşebbis sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması
 - Müteşebbisin herhangi bir grup veya dernek üyeliği, belgeli müteşebbis sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması
 - Politika ve prosedürlere uygun hareket etme
 - Belge ve logo kullanımı
- 4.5.2. Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplanmasının ardından 5 iş günü içerisinde kararını verir. Komite tarafından yapılan toplantı "Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Raporu" ile kayıt altına alınır. Komite toplantı raporu, "İtiraz Kayıt Formu B"ye eklenerek muhafaza edilir.
- 4.5.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin TCERT'i haklı bulması durumunda; karar gerekçeleri ile birlikte itiraz eden Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbise, konu ile ilgili standartlar, yönetmelikler ve prosedürler referans gösterilerek yazılı olarak bildirilir.
- 4.5.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin değerlendirmesi sonucunda TCERT'ten kaynaklı bir hata tespit edilir ise Şirket Müdürü tarafından acilen düzeltici faaliyet başlatılır ve konu ile ilgili düzeltici faaliyet kaydı, ilgili "İtiraz Kayıt Formu B"ye eklenerek muhafaza edilir.
- 4.5.5. Her iki durumda da Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı Yönetim Temsilcisi tarafından İtirazı yapan Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbise yazılı olarak bildirilir ve bildirim dosyalanarak muhafaza edilir.

4.6. İtirazlar İşlemleri Sonrasında Dâhili Düzeltici Faaliyetler

- 4.6.1. İtirazların değerlendirilmesi sonucunda itiraza konu olan durumda TCERT kusurlu taraf olarak görüldüyse ve TCERT'ten kaynaklı bir hata tespit edilir ise Şirket Müdürü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyetler "Dâhili Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" ile kayıt altına alınır. İtiraz nedeni ile açılan düzeltici faaliyete ait kayıt "İtiraz Kayıt Formu/B" nin ekine konularak muhafaza edilir.
- 4.6.2. İtiraz işlemleri sonrasında aynı konuların tekrarlarını önlemek adına Düzeltici veya Önleyici faaliyet başlatılabilir. Bu tarz düzeltici faaliyetin başlatılması durumunda düzeltici faaliyetin numarası konu ile ilgili "İtiraz Kayıt Formu B" ye kayıt edilerek izlenebilirlik sağlanır.
- 4.6.3. Her türlü itiraz konusu Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında girdi olarak değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz işlemlerine ait performans raporu yönetime iletilir ve yönetimi gözden geçirmede görüşülür, Yönetim de bu rapora ve yönetimi gözden geçirmede alınan kararlara istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararları alabilir. (Ref: Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)
- 4.6.4. Uyuşmazlık ve Şikâyet İşlemleri Sonrasında aynı konuların tekrarlarını önlemek adına düzeltici veya Önleyici faaliyet başlatılabilir. Gerçekleştirilen Düzeltici faaliyetler, "Dâhili Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" ile kayıt altına alınır. Bu tarz düzeltici faaliyetin başlatılması durumunda düzeltici faaliyetin numarası konu ile ilgili "Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu B" ye kayıt edilerek izlenebilirlik sağlanır. TCERT kusurlu taraf olarak görülmedi ise; bir şikâyetin alınmaması yönünde varsa gereken bir faaliyet karar verilerek, gerekli önleyici ve iyileştirici kararlar Şirket Müdürü tarafından alınarak uygulamaya konur.