

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu talimatın amacı; TCERT tarafından gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek itirazlar, şikâyet ve uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin yöntem ve esasları belirlemektir. Üretici, Üretici Grubu ile TCERT arasındaki Kontrol ve Sertifikasyon hizmetiyle ilgili ilişkin uyuşmazlık, şikâyet ve itirazları kapsar.

## 2. SORUMLULAR

Genel Müdür  
Program Müdürü  
Şikâyet ve İtiraz Komitesi  
Danışma Komitesi (Tarafsızlık Komitesi)  
Yönetim Temsilcisi

## 3. TANIMLAR ve REFERANSLAR

- Kuruluş/Müşteri: Ürün sertifikasyon hizmeti talep eden Üretici veya Üretici Grubudur.
- Uyuşmazlık: Sertifikasyon hizmeti verilen kuruluş ile TCERT (Kontrolörler/Denetçiler dahil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı
- Şikâyet: Hizmetin verilmesi ile ilgili olarak, kuruluşun, uyuşmazlık tanımına girmeyen ve TCERT`in haberdar olduğu her türlü memnuniyetsizlikleri veya sertifikasyon hizmeti verilen kuruluş hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetler
- İtiraz: Kuruluş tarafından, TCERT Kontrolör ve/veya Sertifikasyon Müdürü kararlarına karşı, Şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili TCERT tarafından verilen karara karşı İtiraz Kuruluna yapılan müracaat

Referans:

GLOBALG.A.P Genel Yönetmelikleri  
GG GR Part I 6.3  
Uyumsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü  
Uyumsuzluklar ve Yaptırım Prosedürü  
Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü  
GLOBALG.A.P. Kontrol ve Sertifikasyon sözleşmesi  
GLOBALG.A.P. Alt Lisans ve Sertifikasyon Sözleşmesi  
TIPRO (TCERT Sertifikasyon Bütünlük Kontrol Programı) Kontrol Talimatı

## 4. PROSEDÜR DETAYI

### 4.1. Genel Esaslar

- Kuruluş aldığı hizmetlerle ilgili çözüme kavuşturulamayan her türlü sorun için TCERT`e yazılı başvuruda bulunma hakkına sahiptir.
- TCERT` e yönelik herhangi bir şikâyet veya itiraz durumunda, TCERT kendi şikâyet ve itiraz Prosedürü işletir ve TCERT bu prosedür kapsamında kendi müşterileriyle iletişim kurar ve gerekli süreçleri yürütür.
  - TCERT`in yeterince yanıt vermemesi durumunda, şikâyet GLOBALG.A.P web sitesinde (www.globalgap.org) bulunan 'GLOBALG.A.P Olay / Şikâyet Formu' kullanılarak GLOBALG.A.P Sekreterliği'ne gönderilebilir. (GG GR Part I 6.3)
- Kuruluş bahse konu sorun için sağlam temellere dayandırılmış geçerli bilgiler sağlamalıdır.
- Bu Prosedürün uygulanmasından, uyuşmazlık ve şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Genel Müdür, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- İtirazların karara bağlanmasından Şikâyet ve İtiraz Komitesi Sorumludur.
- Kararlarda gerek görülmesi halinde Danışma Komitesi görüşü alınabilir.
- TCERT, TCERT veya TCERT ile sözleşmeli üreticilerle ilgili şikâyetlerin yönetimi sırasında GLOBALG.A.P. ile aktif olarak işbirliği yapar.
- TCERT her türlü Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Sonrası değerlendirmeleri TCERT Sertifikasyon Bütünlük Programı (TIPRO) kapsamında değerlendirir ve gerekli dahili düzeltici-önleyici-iyileştirici faaliyetleri gerçekleştirir.

### 4.2. Uyuşmazlıklar ve Şikâyetler

- Uyuşmazlık konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:
  - Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
  - TCERT`in herhangi bir dokümanı
- Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:
  - TCERT veya Kontrolör/Denetçi, Sertifikasyon Müdürü hakkındaki şikâyetler
  - Kuruluş hakkındaki şikâyetler
- Uyuşmazlık ve şikâyet bildirimleri:
  - TCERT web sitesinde yayınlanmış olan `Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu/A`nın Kuruluş tarafından doldurularak TCERT`e iletimi ile olabilir.
  - Uyuşmazlık ve şikâyet bildirimleri sözlü olarak TCERT`e iletilir, sözlü alınan bildirimler Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu/A`na bildiri alan tarafından kayıt edilir. Mümkün ise bildiri yapanı imzalatılır/onaylatılır.
  - Bildirim, Kuruluş tarafından herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT`e iletilir.
  - Her durumda Kuruluşun işlem takibi Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu B ile yapılır.

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

**UYUŞMAZLIK, ŞİKÂYET VE İTİRAZ  
PROSEDÜRÜ**

- Uyuşmazlık/şikâyet/itirazlar ayrıca, tüm uyuşmazlık/şikâyetlerin hangi aşamada olduğunun toplu olarak takip edilebildiği Uyuşmazlık, Şikâyet, İtiraz Takip Formu' na Yönetim Temsilcisi tarafından işlenir.
- Herhangi bir nedenle uyuşmazlık oluştuğunda kuruluş ile arasında uyuşmazlık oluşan TCERT personeli, durumu derhal Genel Müdüre bildirir. Şikâyeti varsa, alan personel durumu vakit geçirmeden Genel Müdüre iletmek zorundadır.
- Genel Müdür uyuşmazlık / şikâyetlerin `Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu'na uyuşmazlık / şikâyetler sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamalar geriye doğru izlenebilir olacak şekilde kayıt altına alınmasını sağlar.
- Genel Müdür, uyuşmazlığın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınması ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Genel Müdür uyuşmazlık/şikâyetle ilgili, taraflarla ve Kontrolör/Denetçi ve Sertifikasyon Müdürü dahil uygun gördüğü diğer kişi(ler) ile görüşerek sonuç ve gerekiyorsa uyuşmazlık/şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında uyuşmazlık bildirene/şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar.
- Genel Müdür eğer şikâyet taraf ise uyuşmazlığın/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesi sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir.
- Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, TCERT ile kuruluş arasında bir anlaşmazlık olursa kuruluşun Şikâyet ve İtiraz Komitesine müracaat etme hakkı vardır.
- Bu aşamadan sonra, bu Prosedürde belirtilen aşağıdaki İtiraz Prosedürü işler.

**4.3.İtirazlar**

➤ **Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı**

- Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz Komite Üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz.
- Komite üyeleri, TCERT Komite Üyeliği Sözleşmesi'ni ve TCERT Komite Üyeleri Yükümlülük Beyanı'nı imzalarlar.

➤ **İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler**

- Kuruluş; Sertifikasyon Müdürünün kararına itiraz edebilir. Bunu yanı sıra şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucu verilen kararlara da ayrıca itiraz edilebilir.
- İtiraz bildirimleri Uyuşmazlık ve şikâyet bildirimlerindeki (madde 4.2) gibi gelebilir.
- Sertifikasyon Hizmeti verilen gelecek herhangi bir itiraz talebi ile itiraz prosesi başlar. İtiraz işlemlerinin yürütülmesinden Genel Müdür sorumludur.
- İtiraz Kayıt Formu ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa kuruluşun bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır.
- Genel Müdür 5 işgünü içerisinde Şikâyet ve İtiraz Komitesinin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararını verir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantısı `Komite Toplantı Raporu'nda kayıt altına alınır.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, itiraz eden kuruluşa yazılı olarak bildirilir. Karar, Müşteri İtiraz Kayıt Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet ve İtiraz Komitesi 3 üyenin de katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler Komitede yer almaz.
- TCERT Genel Müdürü, tespit ettikleri her türlü ayrıntılar ile ilgili bilgi ve belgeleri, uygun gördükleri yaptırım işlemini de içeren bir raporun geç 20 gün içinde GLOBALG.A.P. bildirirler. Yaptırımlarla ilgili itirazlar GLOBALG.A.P' e yapılır.
- TCERT tarafından uygun görülen yaptırımlara itiraz ve şikâyet halinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi, konu ile ilgili inceleme ve yeni belgeler isteme yetkisine sahiptir. Komite itiraz ve şikâyet ile ilgili bilgi ve belgeleri inceler, nihai kararı verir ve sonucu taraflara iletir.
- Arkadaşça beraber iyi bir çalışma ortamı için mahkeme yolu kapalıdır. Anlaşmazlık durumlarında hakem mahkemesi önünde konular tartışılmalıdır; İki tarafta bir temsilci belirleyip beraber karar verilmiş bir hakem önünde toplanmalıdır. Her iki tarafta bu hakem mahkemesinin kararına uymayı kabul eder.
- Çözülemeyen anlaşmazlık durumlarında Türkiye Cumhuriyeti Kanunları geçerli olup, mahkeme yeri Mersindir.

**4.4.Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazların Kayıtları**

- Uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Şikâyet ve İtiraz Komitesi ve varsa Danışma Komitesi ile yapılan yazışmalar) Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar Dosyasında Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Dosyanın başında Uyuşmazlık, Şikâyet, İtiraz Takip Formu bulunur.
- Kuruluş, sertifikalandırılmış bir müşteri ise Uyuşmazlık, Şikâyet Formu, İtiraz Kayıt Formu'nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili Şikâyet ve İtiraz Komitesi ve varsa Danışma Komitesi ile yapılan yazışmalar) ayrıca Kuruluşa ait dosyada muhafaza edilir.
- Uyuşmazlık şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup TCERT yönetimi, taraf olan Kuruluş ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi ile Danışma Komitesi dışındaki taraflara açık değildir.
- Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar 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 TCERT personelinden de gelebilir.
  - Düzeltici/Önleyici faaliyetler Uygunuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne 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 (ref: Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)