

ORGANİK TARIM UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu Prosedürün amacı; TCERT tarafından gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde Üretici Örgütü veya Müteşebbislerden gelebilecek şikâyet ve uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin yöntem ve esasları belirlemek ve müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkında müşteri algılaması ile ilgili bilgileri müşteri tiplerine göre izleyerek iyileştirme faaliyetleri için veriler elde etmektir. Bu Prosedür Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile TCERT arasındaki Kontrol ve Sertifikasyon hizmetiyle ilgili ilişkin uyuşmazlık ve şikâyetleri ve kapsar.

2. SORUMLULAR

Şikâyet ve İtiraz Komitesi
Personel ve Dış İlişkiler Şefi
Şirket Müdürü
Yönetim Temsilcisi

3. TANIMLAR ve REFERANSLAR

Uyuşmazlık: Sertifikasyon hizmeti verilen Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile TCERT (kontrolörler dâhil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı,

Şikâyet: Başvurun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, uyuşmazlık tanımına girmeyen, Üretici, Üretici Örgütü Müteşebbis veya özel ya da tüzel kişilerden; TCERT`in politika, prosedür, çalışma yöntemi, performansı ve personelleri ile ilgili konularda yazılı veya sözlü olarak alınan memnuniyetsizlikleri veya sertifikasyon hizmeti verilen Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetleri

Referans:

Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik

4. PROSEDÜR DETAYI

4.1. Genel Esaslar

- 4.1.1. Üretici Örgütü veya Müteşebbis aldığı hizmetlerle ilgili çözüme kavuşturulamayan her türlü sorun için TCERT`e yazılı başvuruda bulunma hakkına sahiptir. Üretici Örgütü veya Müteşebbis bahse konu sorun için sağlam temellere dayandırılmış geçerli bilgiler sağlamalıdır.
- 4.1.2. Bu Prosedürün uygulanmasında, uyuşmazlık ve şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Personel ve Dış İlişkiler Şefi, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- 4.1.3. Üretici Örgütü veya Müteşebbise sertifikasyon kapsamındaki ürünler ile ilgili şikâyet gelmesi durumunda şikâyetin içeriğini ve nedenini TCERT`e ibraz etmek zorundadır. Üretici Örgütü veya Müteşebbis; gerçekleştirdiği düzeltici faaliyet ile ilgili mevzuat gereği makamlarını bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarını önlemesini sağlamalıdır.
- 4.1.4. Şikâyet değerlendirilmesinde gizlilik prensibi esastır. Uyuşmazlık ve şikâyet kayıtları, TCERT yönetimi, taraf olan Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile Şikâyet ve İtiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Şikâyet konusunun kamuoyuna açıklanması gerektiği durumlarda, açıklamalar yasal şartlar çerçevesinde TCERT tarafından yapılır.
- 4.1.5. TCERT`in resmi bir şikâyet 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 Örgütü veya Müteşebbise uygulanan işlemler ile ilgili tüm bilgileri bakanlıkça belirlenecek süre ve formatta bakanlığa bildirilir.
- 4.1.6. Uyuşmazlık veya Şikâyet durumlarında Çözülemez anlaşımlıklar için mahkeme yeri olarak üretim yeri mahkemeleri yetkilidir.
- 4.1.7. Uyuşmazlık konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:
 - TC Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
 - TCERT`in herhangi bir dokümanı
- 4.1.8. Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:
 - TCERT veya kontrolör, sertifikeler hakkındaki şikâyetler
 - Üretici Örgütü veya Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler
 - Üretici Örgütü veya Müteşebbisin bağlı bulunduğu oda veya meslek gruplarından gelen şikâyetler

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Şirket Müdürü

ORGANİK TARIM UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

- 4.1.9 Uyuşmazlıklar ve Şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi aşağıda tanımlanmış şartlar dâhilinde gerçekleştirilmektedir;
- TCERT web sitesinde yayınlanmış olan "Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu/A" nın Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından doldurularak TCERT`e iletilmesi
 - Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT`e iletilmesi
 - Uyuşmazlık ve şikâyet bildirimlerinin telefon veya birebir görüşme sırasında sözlü olarak iletilmesi
 - Müşteri görüş anketi uygulaması sırasında Üretici Örgütü veya Müteşebbisin şikâyetini anket üzerinde yazılı olarak belirterek iletilmesi
- 4.1.10. Sözlü olarak alınan şikâyetle, şikâyeti alan personel tarafından "Şikâyet Kayıt Formu/A" ya kayıt edilir, mümkün ise şikâyetle bulunan tarafa imzalatılarak onaylatılır.
- 4.1.11. Uyuşmazlık/Şikâyet herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT`e iletilmiş ise müşteri yazısı "Şikâyet Kayıt Formu/A" ya eklenir.
- 4.1.12. Şikâyeti alan TCERT personeli ve/veya herhangi bir nedenle Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile arasında uyuşmazlık oluşan TCERT personeli, durumu derhal Personel ve Dış İlişkiler Şefi" ne iletmek zorundadır.
- 4.1.13. TCERT uyuşmazlık 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.
- 4.1.14. TCERT'e gelen uyuşmazlık ve şikâyetler Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından değerlendirilir. Öncelikli olarak uyuşmazlık ve şikâyet konusunun TCERT'in sorumluluğu altında olan kontrol ve sertifikasyon faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı belirlenir. Eğer söz konusu uyuşmazlık veya şikâyet TCERT'in faaliyetlerinden kaynaklı ise acilen bu Prosedür doğrultusunda işlem yapılır. Söz konusu uyuşmazlık veya şikâyet TCERT'in faaliyetlerinden kaynaklı değil ise uyuşmazlık ve şikâyeti bildiren tarafa konu ile ilgili yazılı bilgi verilir.
- 4.1.15. Personel ve Dış İlişkiler Şefi, sözlü veya yazılı olarak gelen uyuşmazlıklar/ şikâyetler sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir olacak şekilde kayıt altına alınmasını sağlamaktan ve uyuşmazlığın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur.
- 4.1.16. Beş iş günü içerisinde sonuçlandırılmayacak nitelikteki uyuşmazlıklar, şikâyetler ve itirazlar için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetin süresi Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından belirlenir.
- 4.1.17. TCERT'e gelen uyuşmazlık ve şikâyetlerin çözülmesinde karar, şikâyet veya başvuruya konu olan sertifikasyon faaliyetlerinde bulunmayan Personel ve Dış İlişkiler Şefi' ne aittir. Bununla beraber yine de bir taraflık durumu söz konusu ise sertifikasyon faaliyetlerinde yer almayan ve tarafsızlık ilkesi ile Şirket Müdürü tarafından atanacak başka bir personel tarafından karar verilmesi sağlanır veya gerekli olan noktalarda atanmış başka personeller tarafından gözden geçirilerek, değerlendirmesi ve onaylanması garanti edilir.
- 4.1.18. TCERT Yönetim Temsilcisi tarafından Uyuşmazlık ve Şikâyet ile ilgili değerlendirme ve sonuç hakkında şikâyet eden tarafa / Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis' e yazılı olarak geri bildirim yapılır. Varsa Şikâyet Uyuşmazlık ve şikâyetlerin çözümü için başlatılan düzeltici faaliyetin gerçekleştirilecek ya da gerçekleştirilen düzeltici faaliyet hakkında bilgi verilir. Bildirim yazısı ilgili şikâyet dosyasında dosyalanır.
- 4.1.19. Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, TCERT ile Üretici Örgütü veya Müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa Üretici Örgütü veya Müteşebbisin Şikâyet ve İtiraz Komitesi`ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra İtiraz Prosedürü işler. Bakınız: Organik Tarım İtiraz Prosedürü

4.2. Uyuşmazlık ve Şikâyetin Çözümünde Görevlendirilecek Personellere İlişkin Kurallar

- 4.2.1. TCERT, çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için, Üretici Örgütü, Müteşebbis'e danışmanlık sağlamış veya Üretici Örgütü, Müteşebbis tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil) danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o Üretici Örgütü, Müteşebbis' e ilişkin bir uyuşmazlık, şikâyet çözümünün gözden geçirilmesinde ve onayında görevlendirmez.
- 4.2.2. TCERT ayrıca, Kontrolör, Sertifikatör, Gözden Geçirme Personeli, Yönetim Temsilcisi, Personel ve Dış İlişkiler Şefi ve Komite üyelerinden aşağıdaki taahhütleri yazılı olarak alır;
- Üretici Örgütü, Müteşebbis ve/veya onlara bağlı şirketlerle ilgili herhangi bir akrabalık derecesi olmadığı
 - Üretici Örgütü, Müteşebbis ile ticari olarak Organik Tarım faaliyetinde bulunmadığı
 - Son iki yılda bu Üretici Örgütü, herhangi bir danışmanlık hizmeti vermediği
 - Şirket içi eğitim faaliyetinde bulunmadığı ve
 - Bundan sonraki 2 yıl içinde de bulunmayacağı

ORGANİK TARIM UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

- 4.2.3. Her türlü itiraz, İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilmekte olup, 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. TCERT Veya Kontrolör, Sertifikeler Hakkındaki Şikâyetler

Bu Şikâyetler, Organik Tarım Sertifikasyonu aşamalarında görev alan kontrolör ve/veya sertifikeler ile ilgili yapılan işin niteliğindeki her türlü olumsuzluk veya yanlış anlama nedeni ile Üretici Örgütü veya Müteşebbisin şikâyetinde bulunması durumunda ortaya çıkar.

- 4.3.1. Kontrolör, Sertifikeler Hakkında gelen şikâyet Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından incelenir. Personel ve Dış İlişkiler Şefi, uyumsuzluk/şikâyetle ilgili, taraflarla, kontrolör ve sertifikeler dâhil uygun gördüğü diğer kişi(ler) ile görüşür. Şikâyetle ilgili olan Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrol veya sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama ya da uygunsuz işlem kanıtı var ise belirlediği hususların düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.
- 4.3.2. Görüşmeler ve incelemeler sonucunda Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından, uyumsuzluk/ şikâyetin giderilmesi için yapılacak düzeltici faaliyet, bu faaliyetlerde görev alacak sorumlu personeller ve düzeltici faaliyetin gerçekleşme süresi belirlenir. Gerçekleştirilen planlama Yönetim Temsilcisi tarafından "Şikâyet Kayıt Formu/B" ye kayıt edilir.
- 4.3.3. Uyumsuzluk / Şikâyet ile ilgili etkin bir düzeltici faaliyet gerçekleştirmek, şikâyetin tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için veri elde etmek amacı ile "Şikâyet Kayıt Formu/B" de "Şikâyet/uyumsuzluğun ortaya çıktığı bölüm ve konu" adı altında listelenmiş olan seçeneklerden uygun olan seçenek işaretlenir.
- 4.3.4. Düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinin ardından, faaliyetin sonucu ve tarihi Yönetim Temsilcisi tarafından "Şikâyet Kayıt Formu/B"ye kayıt edilerek Personel ve Dış İlişkiler Şefi' ne sunulur. Personel ve Dış İlişkiler Şefi gerçekleştirilen düzeltici faaliyeti gözden geçirir. Çalışmaları uygun bulur ise Üretici Örgütü, Müteşebbise Personel ve Dış İlişkiler Şefi tarafından geri bildirim yapılır, uygun bulmaz ise çalışmalar yeniden başlatılır. Yeniden başlatılan düzeltici faaliyet işlemleri yeni bir "Şikâyet Kayıt Formu/B" ye kayıt edilir ve bu yeni form bir önceki forma eklenerek muhafaza edilir.
- 4.3.5. Uygun bulunan düzeltici faaliyetler hakkında Yönetim Temsilcisi tarafından, Üretici Örgütü, Müteşebbise geri bildirim yapılarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyet hakkında bilgi verilir.
- 4.3.6. Üretici Örgütü, Müteşebbise geri bildirimden ardından "Şikâyet Kayıt Formu/B" Şirket Müdürünün onay imzası alındıktan sonra dosyalanarak muhafaza edilir.
- 4.3.7. Uyumsuzluk/şikâyet/itirazlar ayrıca, tüm uyumsuzluk/şikâyetlerin hangi aşamada olduğunun toplu olarak takip edilebildiği Uyumsuzluk, Şikâyet, İtiraz Takip Formu' na Yönetim Temsilcisi tarafından işlenir.

4.4. Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis Hakkında TCERT'e Gelen Şikâyetler

Bu Şikâyetler, TCERT'in sözleşmeli bulunduğu Üretici Örgütü veya Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan veya Üretici Örgütü veya Müteşebbisin bağlı bulunduğu oda veya meslek gruplarından TCERT'e şikâyet gelmesi ve/veya sözleşmeli Üretici Örgütü veya Müteşebbis hakkında yazılı veya görsel basında uygun olmayan haberlerin çıkması durumunda ortaya çıkar. Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile ilgili kendileri dışında nihai müşteri şikâyetleri, yasal ve düzenleyici otoritelerinden gelen şikâyetler vb. konularda alınan bilgiler gizlilik kuralları çerçevesinde değerlendirilir.

- 4.4.1. Üretici Örgütü, Müteşebbis Hakkında TCERT'e Şikâyet gelmesi durumunda, Şikâyete konu olan Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile acilen irtibata geçilir ve Şikâyet Kayıt Formu/A" nın bir örneği iletilerek Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet konusunda bilgilendirme yapılır.
- 4.4.2. Bilgilendirmenin ardından Üretici Örgütü veya Müteşebbisten söz konusu şikâyetin giderilmesi için süre belirtilerek hazırlanmış düzeltici faaliyet planlaması istenir.
- 4.4.3. Düzeltici faaliyet için planlanan süre sonunda düzeltici faaliyet için yapılan çalışmalara kanıtların TCERT'e iletilmesi gereklidir. TCERT, gerekli gördüğü durumlarda düzeltici faaliyet ile ilgili çalışmaları yerinde görmek isteyebilir.
- 4.4.4. Düzeltici faaliyet ile ilgili kanıtlar Şirket Müdürü tarafından gözden geçirilir. Yapılan çalışmalar uygun ise konu ile ilgili bilgiler "Şikâyet Kayıt Formu/B" ye kayıt edilir ve düzeltici faaliyet kanıtları ile birlikte muhafaza edilir. Yapılan çalışmalar uygun bulunmaz ise Üretici Örgütü veya Müteşebbisten etkin bir düzeltici faaliyet çalışması yapması istenir.
- 4.4.5. Şikâyetin, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin TCERT, OT ve akreditasyon kuruluşu logosunu "Sertifika Ve Logo Kullanım Talimatı" nda belirlenmiş kurallar dışında kullandığı konusunda şikâyet alınmış ise Üretici Örgütü veya Müteşebbisten en fazla 10 gün içinde düzeltici faaliyet istenir. 10 gün sonunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilmemiş ise;

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Şirket Müdürü

ORGANİK TARIM UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

- Organik Tarım Kapsamında; TCERT tarafından Müteşebbisin geçiş süreci 1 ay uzatılır, sertifikalı ise tekrar geçiş sürecine geçilir. Uzatılan süre sonunda uygunsuzluk devam eder ise müteşebbisin sözleşmesi feshedilerek Bakanlığa bildirilir.

4.4.6. Üretici Örgütü veya Müteşebbisin ürününden faydalanan ilgili taraflardan veya bağlı bulunduğu oda veya meslek gruplarından gelmesi ya da yazılı ve görsel basında Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile ilgili uygun olmayan haberler çıkması durumunda TCERT şikâyetleri haklı bulur ise;

- Organik Tarım Kapsamında; TCERT tarafından Müteşebbisin geçiş süreci 1 ay uzatılır, sertifikalı ise tekrar geçiş sürecine geçilir. Uzatılan süre sonunda uygunsuzluk devam eder ise müteşebbisin sözleşmesi feshedilerek Bakanlığa bildirilir.

4.4.7. TCERT, Organik Tarım Kapsamındaki müteşebbisleri karardan itibaren yirmi bir (21) gün içerisinde Bakanlığa bildirir. Aynı zamanda, iptal işlemi uyguladığı üretici, üretici örgütü veya müteşebbisleri diğer KSK'lara bildirir. üretici örgütü veya müteşebbisler kendilerine uygulanan işlemlerle ilgili olarak TCERT tarafından yapılan tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde Komiteye itiraz edebilir.

4.5. Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolü için görevlendirilen Kontrolörü istememesi üzerine gelen itirazlar/şikâyetler

- 4.5.1. Bu tarz itiraz şikâyetleri, TCERT' in Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolü için atanan kontrolörü kabul etmemesi durumunda ortaya çıkar.
- 4.5.2. Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolöre ait bilgi "Kontrol Planı" ile Üretici Örgütü veya Müteşebbis'e iletilir. Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolöre itiraz etme hakkı vardır.
- 4.5.3. Üretici Örgütü veya Müteşebbis itirazını bir gerekçe ile yazılı veya sözlü olarak Personel ve Dış İlişkiler Şefi' ne iletir. Personel ve Dış İlişkiler Şefi Şirket Müdürü ile görüşerek, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek ve tarafsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar.
- 4.5.4. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolör değiştirilerek yeni atanan kontrolün bilgisi teyit için Üretici Örgütü veya Müteşebbis'e iletilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda, durum müteşebbis'e yazılı olarak iletilir ve kontrol ile ilgili tekrar teyit istenir.
- 4.5.5. İtiraza konu olan neden için düzeltici faaliyet başlatılmasının gerekli olması halinde gerekli görülen işlemler "Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü " doğrultusunda gerçekleştirilir.

4.6. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Dâhili Düzeltici Faaliyetler

- 4.6.1. Uyuşmazlık ve Şikâyet İşlemleri Sonrasında uyuşmazlık ve şikâyete konu olan durumda TCERT kusurlu taraf olarak görüldüyse; 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.
- 4.6.2. Konu ile ilgili Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir TCERT personelinden de gelebilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetler Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.
- 4.6.3. Her türlü uyuşmazlık/şikâyet konusu Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında girdi olarak değerlendirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından Uyuşmazlık ve şikâyet 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: Organik Tarım Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)