

1. ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Целью данной процедуры является определение метода решения апелляций и жалоб, которые могут поступать от операторов или различных третьих лиц в отношении услуг по контролю и сертификации, осуществляемых в соответствии с TR (Положение о принципах и реализации органического сельского хозяйства) и законодательством ЕС об органическом сельском хозяйстве и органическим стандартом Başak¹.

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Генеральный директор несет ответственность за реализацию данной процедуры, надлежащую обработку и принятие решений по апелляциям и жалобам в определенные сроки, а персонал отдела качества и подразделения, в отношении которых проводятся мероприятия, несут ответственность за предварительное расследование и регистрацию апелляций/жалоб, а также за последующий контроль и координацию корректирующих/профилактических мероприятий.

Комитет по рассмотрению апелляций и жалоб отвечает за разрешение апелляций/жалоб по поручению генерального директора в соответствующих случаях.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Başak Ekolojik Ürünler Control ve Sertifikasyon Hizmetleri Tic. ООО Шти. именуемый в дальнейшем «Башак Экологджик».

Инспектор : физическое лицо, уполномоченное Министерством проверять реализацию каждого этапа деятельности по органическому земледелию в соответствии с соответствующим законодательством от имени контролирующего органа.

Оператор : Физическое или юридическое лицо, занимающееся органическим сельским хозяйством.

Сертификатор : физическое лицо, уполномоченное Министерством от имени контролирующего органа подтверждать, что проверяемый продукт является органическим.

Генеральный директор : Это лицо, ответственное за координацию сертификационных исследований, подписание соглашений с клиентом, отношения с субподрядчиками и заключение соглашений.

Апелляция: Если оператор не согласен с решением о сертификации или процессом принятия решения о сертификации, санкциями или отклонением заявок, оператор может обжаловать решение.

Жалоба: Жалобы на услуги Başak Ekolojik, например, неспособность ответить на корреспонденцию, связанную с сертификацией, или непрофессиональное поведение.

Комитет по рассмотрению апелляций и жалоб: в случае, если оператор подает апелляцию на решения, принятые в результате апелляций/жалоб, именно этот комитет созывается генеральным директором для рассмотрения вопроса и несет ответственность за оценку соответствующих апелляций и жалоб.

Министерство: ТК Министерство сельского и лесного хозяйства

¹ Органический стандарт Başak будет действовать до 31 декабря 2024 года, с этой даты он перестанет действовать .

Номер документа	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	09 / 31.09.2024	Электронная копия! Печатная версия — неконтролируемая копия!	
Страница №	1/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif. Hizmetleri Tic. ООО ШТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak	

Комитет по органическому сельскому хозяйству: В его состав входят в общей сложности семь членов, включая соответствующего заместителя генерального директора из Главного управления растениеводства Министерства сельского и лесного хозяйства, соответствующего руководителя департамента и трех членов из соответствующего департамента, члена из Юридического консультационного отдела и член Департамента руководства и инспекции (Для целей создания, обязанностей, рабочих процедур и принципов см. Турецкое Положение о принципах и реализации органического сельского хозяйства).

TÜRKAK: Турецкое аккредитационное агентство.

Отдел качества: Отправка **F-P06.03 Форма опроса удовлетворенности клиентов** клиентам, расшифровка требований клиентов, полученных в ходе опросов, в соответствии с типом обратной связи, направление сводных и подробных отчетов в соответствующие отделы, проведение опросов удовлетворенности клиентов, ответственных за оценку требований клиентов, и, при необходимости, уведомление клиентов о результатах оценки. **Численные оценки опросов проводятся в соответствии с Инструкцией по оценке опроса удовлетворенности операторов T-P06.01**. Адрес электронной почты, по которому клиенты могут связаться со службой по работе с клиентами, доступен на веб-сайте Başak Ekolojik.

4. ВЫПОЛНЕНИЕ

4.1. Жалоба

Генеральный директор **обеспечивает регистрацию жалобы, полученной по письменным или устным каналам связи, в форме уведомления об апелляции и жалобе F-P06.01**. Генеральный директор проводит предварительное расследование жалобы и подтверждает, связана ли она с деятельностью по сертификации, находящейся в сфере ответственности Başak Ekolojik. **Если жалоба не связана с деятельностью Başak Ekolojik, он отклоняет жалобу, информируя об этом подающую жалобу сторону. Если жалоба связана с деятельностью Başak Ekolojik, генеральный директор** несет ответственность за начало рассмотрения жалобы в течение пяти рабочих дней и завершение ее не позднее, чем в течение 15 дней. Генеральный директор; **Он встречается со сторонами, связанными с жалобой (включая сторону, подающую жалобу, инспекторов и сертифицирующих органов) и другими лицами, которых он считает подходящими, и записывает встречи в письменной форме.** После завершения расследования генеральный директор обеспечивает, чтобы заявитель был проинформирован в письменной форме о действиях, которые необходимо выполнить в отношении жалобы, если это необходимо. Кроме того, он ретроспективно рассматривает этапы контроля и сертификации предпринимателя, связанные с жалобой, и обеспечивает, чтобы они использовались в качестве данных для корректирующих действий, если есть какие-либо недобросовестные практики или проблемы, требующие улучшения. Если генеральный директор является стороной жалобы, ответственность за обработку и разрешение жалобы лежит на Отделе качества.

Номер документа	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	09 / 31.09.2024	Электронная копия! Печатная версия — неконтролируемая копия!	
Страница №	2/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Сертиф. Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

Таблица е-1. Жалобы и процедуры

Н	Жалоба	Исполнение
1	Использование логотипа и право использования документов за пределами указанной области	Корректирующие действия запрашиваются в течение максимум 10 дней; если результат отрицательный, действие сертификата приостанавливается на один месяц; если результат по-прежнему отрицательный, сертификат аннулируется.
2	Использование логотипа способом, который может вызвать недопонимание (например, использование логотипа на продукте), например, сертификация продукта	
3	логотипа органа аккредитации	
4	От соответствующих палат или профессиональных групп, к которым оператор относится или членом которых он является. Жалобы/отзывы	
5	Жалобы/отзывы от соответствующих сторон, которые получают выгоду от продукта Оператора	Если будет доказано, что жалоба/публикация обоснована, Решено провести проверку в течение месяца. Корректирующие действия могут быть запрошены в течение максимум 1 месяца. Если результат отрицательный, сертификат будет приостановлен на один месяц, а если он по-прежнему отрицательный, сертификат будет аннулирован.
6	Неприемлемые новости об операторах, появляющиеся в печатных и визуальных СМИ	
7	Жалобы на офисные услуги включают, помимо прочего: Невозможность связаться с соответствующими людьми, Документ оформлен и отправлен с опозданием и т. д.	Уведомить заказчика о результате оценки жалоба. информация предоставляется для предотвращения повторения и определить основную причину Корректирующие действия предпринимаются для устранения и его эффективность измеряется.
8	Жалобы, которые могут повлиять на объективность, независимость и эффективность контроля, включая, помимо прочего, следующее: Отношение и поведение контролера, Любое различие в интерпретации стандартов, Неиспользование соответствующих методов контроля, Несоблюдение плана контроля,	

Жалобы, которые могут поступать от разных сторон на операторов; Это может быть связано с несоблюдением правил использования сертификатов и логотипов. Соблюдение принципа конфиденциальности имеет важное значение при оценке таких жалоб. В особых случаях, когда вопрос должен быть объявлен общественности, форма и детали объявления являются ответственностью нашей компании, и юридические требования соблюдаются. А именно:

В случае, если предприниматель получает жалобу на продукцию, входящую в область сертификации; должен предоставить содержание и причину жалобы нашей компании. Оператор; Он должен проинформировать Başak Ekolojik о корректирующих действиях, которые необходимо предпринять в соответствии с соответствующим законодательством, обеспечить соблюдение и не допустить повторения.

4.2. Обращаться

Генеральный директор обеспечивает регистрацию возражений, полученных по письменным или устным каналам связи, в форме уведомления об апелляциях и жалобах F-P06.01 . Он проводит предварительное расследование апелляции и подтверждает, связана ли она с деятельностью по сертификации, находящейся в сфере ответственности Başak Ekolojik. Если апелляция не связана с деятельностью Başak Ekolojik, он отклоняет возражение, информируя об этом возражающую сторону. Если апелляция связана с деятельностью Başak Ekolojik, генеральный директор несет ответственность за начало рассмотрения возражения в течение пяти рабочих дней и его завершение не позднее, чем в течение 15 дней. Для этой цели

Номер документа	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	09 / 31.09.2024	Электронная копия! Печатная версия — неконтролируемая копия!	
Страница №	3/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif. Hizmetleri Tic. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

он создает **Комитет по оценке апелляции**. Комитет по оценке апелляции состоит из 3 членов, назначаемых генеральным директором. Для принятия решения требуется единогласие не менее 2 членов, и 2 члена должны быть компетентны в решаемом вопросе. Сотрудники Başak Ekolojik, которые участвуют в контрольной и сертификационной деятельности возражающего клиента, являющегося предметом **возражения**, не могут принимать участие в Комитете по оценке возражений для оценки возражения этого клиента. Чтобы гарантировать отсутствие конфликта интересов, Başak Ekolojik; не использует персонал (включая лиц, занимающих руководящие должности), которые предоставляли консультации клиенту или были наняты клиентом, для рассмотрения или утверждения решения по жалобе или возражению этого клиента в течение двух лет после прекращения консультирования или трудоустройства. **Проходящие заседания регистрируются с помощью Формы заседания F-P08.01**. Члены комитета подписывают Соглашение о членстве в комитете S-P02.01, Декларацию об обязательствах членства в комитете BY-P02.05 и Декларацию о беспристрастности и конфиденциальности BY-P02.02. Если Генеральный директор является стороной возражения, ответственность за обработку и разрешение возражения лежит на Отделе качества.

Таблица 2. Апелляции по вопросам сертификационной деятельности, подпадающей под ответственность Başak Ekolojik

Н	Обращаться	Исполнение
1	Оператором; апелляция против решения о сертификации	Возражение против Başak Ekolojik должно быть подано не позднее, чем в течение 14 дней. Если запрещенное вещество применяется в процессе производства, Başak Ekolojik не принимает возражения.
2	Возражение против решений, принятых Başak Ekolojik относительно остатков пестицидов в органических продуктах	Она должна быть сделана оператором не позднее, чем в течение 30 дней. Повторная оценка может быть проведена в форме дополнительной проверки или проверки документа (документы оценки, фотографии и т. д.). Если в процессе производства применяется запрещенное вещество, возражения не принимаются.
3	Возражения по несоответствиям, составленные инспекторами по результатам контроля	В этом случае инспектор сообщает оператору; Разъясняет, что он/она имеет право возражать, и составляет отчет. Контролируемому лицу предлагается подписать отчет; если он этого не делает, отчет подписывается в одностороннем порядке. В протоколе указывается, что субъект и контролируемое лицо воздержались от подписания. Генеральный директор рассматривает возражение и сообщает о результате соответствующим сторонам в письменной форме, излагая подробные обоснования.
4	Возражение инспекторам, которые будут осуществлять контроль	Оператор, подлежащий контролю, имеет право возражать против контролеров. Генеральный директор проводит оценку таким образом, чтобы не препятствовать или не задерживать процесс контроля или не ставить под угрозу его беспристрастность, независимость и последовательность. Если возражение признано обоснованным, контролеры меняются, а информация о вновь назначенных контролерах отправляется в компанию для подтверждения. Если возражение не обосновано, эта ситуация сообщается предпринимателю в письменной форме и запрашивается повторное подтверждение плана контроля.

Для применения в случае необходимости компетентные суды в случае апелляции определены в **Соглашении об инспекции и сертификации органического сельского хозяйства S-P01.01**. Если оператор подает апелляцию на решение о сертификации Başak Ekolojik, которое соответствует Регламенту органического сельского хозяйства TR, он имеет право представить соответствующую информацию и документы в Комитет по органическому сельскому хозяйству не позднее, чем в течение двадцати одного (21) дня.

4.2.1 Действия, которые должен осуществить Комитет по рассмотрению апелляции и жалоб

Номер документа	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	09 / 31.09.2024	Электронная копия! Печатная версия — неконтролируемая копия!	
Страница №	4/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Сертиф. Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

Обязанностью Комитета по рассмотрению апелляций и жалоб является оценка апелляций/жалоб, полученных на любом этапе процессов контроля и сертификации, в соответствии с принципами беспристрастности и конфиденциальности.

При оценке Комитет по рассмотрению апелляций и жалоб принимает за основу следующее:

- ✓ Соответствие стандартам аккредитации,
- ✓ Придерживаясь принципа беспристрастности и конфиденциальности,
- ✓ Проверка позволит определить, способна ли система оператора удовлетворять и поддерживать требования клиентов, а также постоянно совершенствовать систему.
- ✓ Соблюдение сотрудниками Başak Ekolojik соответствующих процедур контроля и сертификации,
- ✓ Членство оператора в любой группе или ассоциации, легкий доступ к услугам независимо от количества сертифицированных операторов,
- ✓ Реализация в соответствии с политикой и процедурами,
- ✓ Использование документа и логотипа .

4.3. Записи апелляций и жалоб

Записи об апелляциях и жалобах (если таковые имеются, переписка с Комитетом по органическому сельскому хозяйству/Министерством по данному вопросу) хранятся у Генерального директора. Если оператор является сертифицированным клиентом; Копия формы апелляции и жалобы (если таковые имеются, переписка с Комитетом по органическому сельскому хозяйству/Министерством по данному вопросу) также хранится в файле оператора.

Записи об апелляциях и жалобах являются конфиденциальными и не доступны для лиц, не являющихся операторами, Комитетом по рассмотрению апелляций и жалоб и Комитетом по органическому сельскому хозяйству/Министерством/TÜRKAK.

4.4. Корректирующие действия после апелляций и жалоб

Генеральный директор несет ответственность за инициирование корректирующих/предупреждающих действий, насколько это осуществимо, в отношении каждой жалобы или апелляции. Корректирующие/предупреждающие действия выполняются и координируются представителем руководства в соответствии с [процедурой корректирующих и профилактических действий P -12](#) . Процедуры подачи апелляций и жалоб в течение периода встречи докладываются руководству с отчетом об эффективности представителем управления качеством с целью оценки на совещаниях по обзору управления. Руководство также может принять решение о корректирующих/предупреждающих действиях на основе этого отчета (см. [процедуру обзора управления P-10](#)).

5. СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

- Процедура управленческого анализа (P-10)
- корректирующих превентивных действий (P-12)
- Соглашение об услугах по инспекции и сертификации органического сельского хозяйства (S-P01.01)

Номер документа	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	09 / 31.09.2024	Электронная копия! Печатная версия — неконтролируемая копия!	
Страница №	5/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif. Hizmetleri Tic. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	

- Форма уведомления об апелляции и жалобе (F-P06.01)
- Форма опроса удовлетворенности клиентов (F-P06.03)
- Соглашение о членстве в комитете (S-P02.01)
- Заявление об обязательствах членства в комитете (BY-P02.05)
- Заявление о беспристрастности и конфиденциальности (BY-P02.02)
- **Форма встречи (F-P08.01)**
- **Инструкция по оценке удовлетворенности операторов (T-P06.01)**

6. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Электронная копия настоящего документа доступна всем сотрудникам в системе институционального портала Başak Ekolojik (SharePoint) .

7. ИСТОРИЯ ПЕРЕСМОТРОВ

Номер редакции	Соответствующий Статья	Пересмотр	Дата пересмотра
06	Общий	Код TR-AB был удален из названия документа и названий СМК в документе. Основные заголовки полностью заглавные.	03.01.2022
07	Общий	Внесены коррективы в соответствии с новым Регламентом ЕС по органическому производству под номером (ЕС)2018/848.	19.10.2022
08	03	Добавлено определение отношений с клиентами.	08.12.2023
09	3,4.1,4.2,5	Изменения, внесенные в соответствующие статьи, выделены жирным шрифтом и курсивом.	31.09.2024

Номер документа	П-06	Подготовлен	Проверено и одобрено
Дата выпуска	15.12.2014	Бетюль Аслан	Асаф Озкан
Номер	09 / 31.09.2024	Электронная копия! Печатная версия — неконтролируемая копия!	
Страница №	6/ 6	Примечание. Этот документ выдан Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Сертиф . Hizmetleri Тик. ООО СТИ. (Başak Ekolojik). Его нельзя копировать, воспроизводить и передавать третьим лицам без письменного разрешения Başak Ekolojik.	