İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Türk (Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik) ve Avrupa Birliği Organik Tarım Mevzuatına göre gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müteşebbislerden gelebilecek itiraz ve şikâyetler ya da farklı 3. taraflar hakkında olabilecek itiraz ve şikâyetlerin çözüm yöntemini belirlemektir.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından, itiraz ve şikâyetlerin belirli süreler içinde uygun şekilde ele alınmasından ve karar verilmesinden Genel Müdür, itirazların / şikâyetlerin ön araştırması, kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici / önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Birimi çalışanları ile faaliyete konu olan birimler sorumludur.

İtirazların, ilgili durumlarda Genel Müdür tarafından görevlendirmesiyle karara bağlanmasından İtiraz Değerlendirme Komitesi Sorumludur.

3. TANIMLAR

Başak Ekolojik Ürünler Kontrol ve Sertifikasyon Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. bundan sonra "Başak Ekolojik" olarak anılacaktır.

Kontrolör: Kontrol ve sertifikasyon kuruluşu adına, organik tarım faaliyetlerinin her aşamasının ilgili mevzuata göre uygulanmasını kontrol etmek üzere, Bakanlık tarafından yetki verilmiş gerçek kişidir.

Müteşebbis: Organik tarım faaliyeti yapan gerçek veya tüzel kişidir.

Sertifiker: Kontrol ve sertifikasyon kuruluşu adına, kontrolü tamamlanmış ürünün organik olduğunu onaylamak üzere, Bakanlık tarafından yetki verilmiş gerçek kişidir.

Genel Müdür: Belgelendirme çalışmalarının koordinasyonundan, müşteri ile sözleşmenin imzalanması, taşeron kuruluşlarla ilişkiler ve sözleşmelerin yapılmasından sorumlu kişidir.

İtiraz: ***Kontrol ve sertifikasyon süreçleri sonucunda alınan kararlara katılmayan başvuru sahibinin veya müteşebbisin; bu kararların, tarafsız bir komite tarafından yeniden değerlendirilmesi talebiyle kuruluşumuza yaptığı resmî ve yazılı başvurudur***.

Şikâyet: ***Kontrol ve sertifikasyon faaliyetlerine ve görevlendirilen kontrolör veya sertifikerlere ilişkin, itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren başvurulardır***.

İtiraz Değerlendirme Komitesi: İtirazların değerlendirilmesi amacıyla Genel Müdür tarafından atanan üyelerden oluşan komite.

Bakanlık: T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı.

Organik Tarım Komitesi: Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğünden ilgili Genel Müdür Yardımcısı, ilgili Daire Başkanı ve ilgili Daire Başkanlığından üç üye, Hukuk Müşavirliğinden bir üye ile Rehberlik ve Teftiş Başkanlığından bir üye olmak üzere toplam yedi üyeden oluşur (Kuruluş amacı, görevleri, çalışma usul ve esasları için 'Organik tarımın esasları ve uygulanmasına ilişkin Türk yönetmeliği'ne bakınız).

TURKAK: Türk Akreditasyon Kurumu.

Kalite Birimi: **F-P06.03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu**'nun müşterilere gönderilmesi, anketlerden elde edilen müşteri taleplerinin geri bildirim türüne göre yazılı hale getirilmesi, özet ve detay raporların Genel Müdüre iletilmesi, müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesinden ve gerektiğinde müşteri talepleri değerlendirme sonuçlarının müşteriye bildirilmesinden sorumludur. Anketlerin rakamsal olarak değerlendirmeleri **T-P06.01 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı**'na göre yapılır. Müşterilerin müşteri ilişkilerine ulaşacağı e-mail adresi Başak Ekolojik web sitesinde yer almaktadır.

4. UYGULAMA

4.1. Şikayet

Genel Müdür, yazılı veya sözlü iletişim kanallarıyla gelen şikâyetin **F-P06.01 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınmasını sağlar. Genel Müdür, şikâyetin ön araştırmasını yaparak Başak Ekolojik sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder. Eğer şikâyet Başak Ekolojik faaliyetlerine ilişkin değilse şikayetçi tarafa bilgi vererek şikayeti reddeder. Şikâyet Başak Ekolojik faaliyetlerine ilişkin ise Genel Müdür, şikâyetin beş iş günü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve en geç 15 gün içinde sonuçlandırılmasından sorumludur. Genel Müdür; şikayetle ilgili taraflarla (Şikayetçi taraf, kontrolörler ve sertifikerler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür ve görüşmeleri yazılı olarak kayıt altına alır. Genel Müdür, soruşturmasını neticelendirdikten sonra, gerekiyorsa şikayetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Ayrıca, şikâyetle ilgili olan müteşebbisin kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar. Eğer Genel Müdür şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Birimi' ne aittir.

Tablo-1 Şikayetler ve Yürütme Şekilleri

N	Şikâyet	Yürütme
1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise ***Başak Ekolojik ilgili prosedürlerine uygun olarak uygunsuzluk süreçlerinin yürütülmesi***
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde (örn. ürün üzerinde logonun kullanılması) kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
4	Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler / geri bildirimler	
5	Müteşebbisin ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri bildirimler	Haklı şikâyet/yayın olduğu kanıtlanır ise, Bir ay içerisinde denetim yapılmasına karar verilir. En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise ***Başak Ekolojik ilgili prosedürlerine uygun olarak uygunsuzluk süreçlerinin yürütülmesi***
6	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	
7	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler, aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşılamaması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilme-süresinin geç olması vb.	Şikayetin değerlendirme sonucu hakkında müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
8	Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler, aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Kontrolörün tavır ve davranışı, Standartların, ***uygunsuzluk kategorilerinin*** yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık, Kontrolde uygun metot kullanılmaması Kontrol planına uymama	

Müteşebbislerle ilgili farklı taraflardan gelebilecek şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır. Şöyle ki:

Müteşebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetler ilgili mevzuatlar gereği Başak Ekolojik'i bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

4.2. İtiraz

Genel Müdür, yazılı veya sözlü iletişim kanallarıyla gelen itirazın **F-P06.01 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınmasını sağlar. İtirazın ön araştırmasını yaparak Başak Ekolojik sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder. Eğer itiraz Başak Ekolojik faaliyetlerine ilişkin değilse itiraz eden tarafa bilgi vererek itirazı reddeder. İtiraz Başak Ekolojik faaliyetlerine ilişkini ise Genel Müdür, itirazın beş iş günü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve en geç 15 gün içinde sonuçlandırılmasından sorumludur. Bu amaçla, İtiraz Değerlendirme Komitesi'ni oluşturur. İtiraz Değerlendirme 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. İtiraz eden müşterinin, itiraza konu olan kontrol ve sertifikasyon faaliyetinde bulunan Başak Ekolojik çalışanı, bu müşterinin itirazının değerlendirmesi için İtiraz Değerlendirme Komitesinde görev alamaz. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için Başak Ekolojik; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz. Gerçekleşen toplantılar **F-P08.01 Toplantı Formu** ile kayıt altına alınır. Komite üyeleri, **S-P02.01 Komite Üyeliği Sözleşmesi** ve **BY-P02.05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı** ve **BY-P02.02 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı**'nı imzalarlar. Eğer Genel Müdür itiraza taraf ise, itirazın ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Birimi' ne aittir.

Tablo-2. Başak Ekolojik Sorumluluğu Altında Olan Belgelendirme Faaliyetlerine İlişkin İtirazlar

N	İtiraz	Yürütme
1	Müteşebbis tarafından; sertifikalama kararına ***veya sertifikalama karar sürecine, yaptırımlarına*** itiraz	Başak Ekolojik'e itiraz en geç 14 gün içerisinde yapılmalıdır. Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise Başak Ekolojik itirazı kabul etmez.
2	Organik ürünlerdeki pestisit kalıntıları için Başak Ekolojik tarafından alınan kararlara itiraz	***Başak Ekolojik'e itiraz en geç 14 gün içerisinde yapılmalıdır***. Yeniden değerlendirme, ilave bir kontrol ya da belgenin kontrolü şeklinde yapılabilir (değerlendirme evrakları, fotoğraflar vb.) Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise itiraz kabul edilmez.

Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, **S-P01.01 Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi**'nde, itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir. Müteşebbisin Türk Organik Tarım Mevzuatına göre Başak

Ekolojik sertifikalama kararına itirazı var ise, en geç yirmi bir (21) gün içinde konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne iletme hakkı mevcuttur.

4.2.1. İtiraz Değerlendirme Komitesinin Yapacağı İşlemler

İtiraz Değerlendirme Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazları, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirmektir.

İtiraz Değerlendirme Komitesi değerlendirme yaparken;

- ✓ Akreditasyon standartlarına uyma,
- ✓ Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- ✓ Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- ✓ Başak Ekolojik çalışanlarının ilgili kontrol ve sertifikasyon prosedürlerine uyumu,
- ✓ Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müteşebbis sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- ✓ Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- ✓ Belge ve logonun kullanımı gibi kriterleri esas alınır.

4.3. İtiraz ve Şikayetlerin Kayıtları

İtiraz ve şikâyet kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar) Genel Müdür tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; itiraz ve şikâyet formu' nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık ile yapılan yazışmalar) ayrıca müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir. İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup, taraf olan müteşebbis ve İtiraz Değerlendirme Komitesi ile Organik Tarım Komitesi / Bakanlık /TURKAK dışındaki taraflara açık değildir.

4.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Genel Müdür; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyetler **P-12 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre Kalite Birimi çalışanları tarafından takip ve koordine edilir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile ilgili toplantı dönemindeki itiraz ve şikâyet işlemleri, Kalite Birimi çalışanları tarafından üst yönetime bildirilir. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici / önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **P-10 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (P-10)
- Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (P-12)
- Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi (S-P01.01)
- İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu (F-P06.01)
- Müşteri Memnuniyet Anket Formu (F-P06.03)

- Komite Üyeliği Sözleşmesi (S-P02.01)
- Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı (BY-P02.05)
- Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı (BY-P02.02)
- Toplantı Formu (F-P08.01)
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı (T-P06.01)

6. DAĞITIM

Bu dokümanın elektronik nüshası tüm personelin erişimine açık olarak Başak Ekolojik Kurumsal Portal Sisteminde (sharepoint) bulunmaktadır.

7. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No	İlgili Madde	Yapılan Revizyon	Revizyon Tarihi
06	Genel	Dokümanın adından ve belge içerisinde geçen KYS Dokümanı adlarından TR-AB kodu kaldırıldı. Ana başlıklar tamamen büyük harf oldu.	03.01.2022
07	Genel	(EU)2018/848 sayılı yeni AB Organik Üretim Yönetmeliğine göre düzenleme yapılmıştır.	19.10.2022
08	03	Müşteri ilişkileri tanımı eklenmiştir.	08.12.2023
09	3,4.1,4.2,5	İlgili maddelerde yapılan değişiklikler kalın ve italik yazı tipiyle belirtilmiştir.	31.09.2024
10	1, 3, 4.1., 4.2.	'Başak Organik Standart' dokümanı, amaç ve kapsam maddesinden(1) kaldırıldı. İtiraz ve Şikayet tanımı iyileştirildi. Organik ürünlerdeki pestisit kalıntıları için Başak Ekolojik tarafından alınan kararlara 30 gün yerine, 14 gün içinde itiraz edilebileceği eklendi. Tablo 2 (İtirazlar), tanımı ile uyumlu olarak sınırlandırıldı.	06.10.2026

Not: Bu doküman Başak Ekolojik Ürünler Kont. ve Sertif. Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. (Başak Ekolojik) tarafından hazırlanmıştır. Başak Ekolojik' in yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.