

	BELGELENDİRME SÜRECİ İŞ AKIŞI	Doküman No	AKS-1
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/Rev.No	22.03.2022/01
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

Süreç	Başvuru sahibi veya müteşebbisin görevleri	Mithracert'in görevleri
Talep	Genellikle, başvuru sahipleri standart gereklilikleri, prosedürleri ve sertifikasyon ücretini soran genel bir ilk başvuru yaparlar.	Başvuru sahibi, Mithracert tarafından e-posta aracılığı ile aşağıdaki maddeleri içeren ilk bilgilendirme paketini alır, bazen telefon yoluyla da özel ek görüşme yapılarak bilgilendirilir. Bu pakette, <ul style="list-style-type: none"> • Bu doküman, • İlgili alandaki gereksinimleri içeren kısa bilgi (örneğin; bitkisel üretim, doğadan toplama, işleme). • Başvuru formu. Bulunur.
Resmi Başvuru	Müşteri başvuru formunu doldurur ve gerekli ekleri ile imzalı olarak iletir.	Mithracert başvuruyu gözden geçirir. Talep edilen hizmeti verilebiliyorsa, başvuru kabul edilir.
Teklif		Fiyat listesi ve sertifikalandırılacak birimin kapsamına göre ücretlendirme yapılır. Başvuru sahibine yazılı teklif e-mail yoluyla iletilir. Teklifin onaylanmasını takiben hizmet sözleşmesi gönderilir.
Sözleşme	Başvuru sahibi ve Mithracert ücrette anlaştıklarında, başvuru sahibi sözleşmeyi imzalar. Bununla birlikte başvuru sahibi organik standartların yerine getirileceğini taahhüt eder.	Mithracert, sözleşmenin onay imzalı kopyasını geri gönderir.
Ön ödeme	Müteşebbis fiyat teklifinde mutabık kalınan tutarın %50'sini öder.	Mithracert, aşağıda belirtilen diğer bilgileri içeren ikinci bilgi paketini müteşebbise sunar: <ul style="list-style-type: none"> • İlgili Mithracert politikaları • İletişim kişilerine ait bilgiler • Kontrol hazırlığı için yapılması gerekenler • Veri formu

	<p style="text-align: center;">BELGELENDİRME SÜRECİ İŞ AKIŞI</p>	Doküman No	AKS-1
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/Rev.No	22.03.2022/01
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

Veri formunun değerlendirilmesi	Müteşebbis organik yönetim planını veri formunu doldurur. Veri formunun üzerinden geçmek herhangi bir uygunsuzluğun belirlenmesine ve düzeltilmesine, daha iyi ve hızlı kontrol hazırlığı yapılmasına da yardımcı olur.	Daha önce başka sertifikasyon kuruluşu tarafından sertifikalandırılmış olan müşterilerin daha önceki kontrol kuruluşu tarafından düzenlenmiş Uygunsuzlukların bildirimleri ya da sertifikasyonun reddi bildirimlerini ve uygunsuzlukların düzeltildiğine dair kanıtları Mithracert tarafından bu kontrol kuruluşundan talep edilecektir.
Veri Formunun Değerlendirmesi		Mithracert veri formunu değerlendirir ve varsa eksiklerini müteşebbisten talep eder.
Düzeltilici faaliyetler	Veri formunun doldurulma ve gözden geçirme süresince standartlara uyumsuzluk bulunması durumunda, bunların ilk kontrol öncesinde düzeltilmesi gerekir. Örneğin: işletmelerde organik ve konvansiyonel ürünleri birbirinden ayırma sisteminin oluşturulması	
Kontrolü planlama	Kontrolör ve müteşebbis kontrol için bir tarih belirler.	Mithracert, ilgili kontrolörün bilgilerini de içeren kontrol planını müteşebbise iletir.
Kontrolün gerçekleşmesi	Kontrollerde sorumlu kişiler hazır bulunmalıdır ve kayıtlar hazırlanmalıdır. Uygunsuzluk bulunması durumunda müteşebbis düzeltilici faaliyet önerir. Kontrol sonucu müteşebbis tarafından imzalanır ve bir kopyası müteşebbiste bırakılır	Kontrolör, veri formunun gerçek durumla uyumlu olup olmadığını doğrular ve bulgularını tanımlar. Kontrol raporu yazılır.
Kontrol Raporu		Rapor sorumlu sertifikeler tarafından değerlendirilir. *Bazen ek olarak sorulan sorular kontrolör ile açığa kavuşturulur. *Sertifikasyona engel uygunsuzluklar bulunduğu, normal olarak sertifika düzenlenmeden önce düzeltilmelidir.

	BELGELENDİRME SÜRECİ İŞ AKIŞI	Doküman No	AKS-1
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/Rev.No	22.03.2022/01
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

Son ücretlendirme	Koordinasyon ve seyahat masrafına ek olarak toplam ücretlendirmenin geri kalan %50'si sertifikasyon kararı alınmadan ödenir.	Kalan bakiye için fatura düzenlenir.
	Mithracert Sertifikasyon Kararını, normalde kontrolden sonra maksimum 8 hafta içinde verir. Temel olarak 3 ihtimal vardır:	
	1) Müşteri standart gerekliliklerini karşılamaktadır.	Sertifika hazırlanır ve müteşebbise gönderilir
	2) Müşterinin düzeltilmesi gereken uygunsuzlukları vardır. Uygunsuzluklar eksik dokümanlar ya da daha önemli konuları kapsayabilir	Mithracert bir uygunsuzluk bildirimini hazırlar. Mithracert uygunsuzlukların düzeltildiğine dair kanıtlara ulaştığında ve bunların uygunluğunu onayladığında sertifika düzenlenir (bazı durumlarda, yeni bir ek kontrol yapılır).
	3) Müşterinin kısa zamanda düzeltilemeyecek büyük uygunsuzlukları vardır	Mithracert bir Sertifikasyonu Red Mektubu düzenler.

Lütfen bu rutin prosedüre ek olarak, Mithracert'in herhangi bir zamanda habersiz kontroller gerçekleştirebileceğini unutmayınız. Habersiz kontroller için müşteriler risk temelli veya rastgele seçilebilir. Bu tür habersiz kontrollerin yapılması standartlarda zorunlu olduğundan, masraflar müteşebbise aittir.

Müşterilerimiz sertifikasyon aşamasının hızlandırılmasına şu yollarla katkıda bulunabilirler:

- Zamanında ödeme yaparak,
- Kontrol planlamasında işbirliği yaparak,
- Gerekli olan form, sözleşme gibi dokümanları eksiksiz ve çabuk doldurarak,
- Düzeltici faaliyetleri bir an önce uygulamaya koyarak.

Müşteriler başvurudan sertifikasyona ve yıllık sertifikasyon yenilemeleri dahil tüm süreç boyunca Mithracert'e şikayetlerini iletebilirler. Bu şikayetler Mithracert'in dahili prosedürlerine ve ilgili standarda göre incelenecek ve müşteri şikayet değerlendirmesinden çıkan sonuç hakkında bilgilendirilecektir.