	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-3
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/ Rev.No	18.02.2025/0 7
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

## 1.GİRİŞ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'ne iletilen sertifikasyon kararlarına itirazların uygun ve tarafsız bir şekilde yönetimini sağlamaktır.

Bu prosedür, Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti. tarafından gerçekleştirilen yetkili olduğu tüm faaliyetlere uygulanır.

Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'e gelen tüm itiraz ve şikayetler sistem iyileştirmesi için bir fırsat olarak düşünülür ve alınan düzeltici faaliyetler yönetim gözden geçirme toplantılarının değişmez konularından biridir.

## 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Sertifikalandırılmış kuruluşlar veya diğer üçüncü şahıslar tarafından, Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'in sertifikasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları veya sertifikalandırdığı bir müteşebbisinin sertifikasyon kapsamında yaptığı faaliyetlere ilişkin olarak yazılı olarak yapılan olumsuz başvurulardır.


**İtiraz:** Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'in sertifikasyon faaliyetlerinden etkilenen ilgili tarafların, Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'in, kendisini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

**İtiraz Komitesi:** Müteşebbisin Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'nin vermiş olduğu sertifikasyon kararından dolayı itiraz etmesi durumlarda toplanıp karar verme yetkisine haiz olan komitedir. Komite, sertifikasyon karar süreci içerisinde olmayan ve Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. dışından yeterli bilgi birikimine sahip kişilerden oluşur. Komite toplam 3 kişidir. Komite üyeleri Genel Müdür tarafından bir yıl süre ile atanır. İtiraz komitesi, gerekli olduğu durumlarda oluşturulacaktır. Komite üyeleri aşağıdaki şartları karşılamalıdır:

- Üniversite, meslek lisesi veya yüksekokul mezunu
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması


## 3. UYGULAMA

Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'e gelen her şikayet ciddi bir şekilde değerlendirilir. İlgili iç kayıtlar yapıldıktan sonra Kalite Müdürü, şikayet ile ilgili taraflarla görüşür, gerekli ise düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir. Şikayetin ciddiyetine göre Genel Müdür/Operasyon Müdürü ile değerlendirme yapılır. Şikayet sahibine gelişmeler hakkında bilgi verilir. Şikayetin tekrar gerçekleşmemesi için önleyici faaliyetleri tanımlar. Eğer Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'in prosedürleri ve talimatları ile ilgili bir şikayet söz konusu ise; Kalite Müdürü süreç sahibi ile konuyu değerlendirerek, iyileştirme gereği varsa gerçekleştirir. Yine aynı şekilde şikayet sahibine yazılı geri dönüş yapılır. Sürecin değerlendirmesinde FRM-21 Şikayet Bildirim Formu kullanılır.

	<b>İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS-3
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/ Rev.No	18.02.2025/0 7
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

İtirazlarla ilgili uygulama aşağıdaki gibidir:

ADI M	TANIM	İLGİLİ DOKÜMAN	SORUMLU
01	Bir müteşebbis sertifikasyon kararı için Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'e yazılı olarak posta yolu ile ve karar bildiriminin alınmasından sonra en geç 30 gün içerisinde itirazda bulunabilir.	Gelen yazılı talep	Müteşebbis
02	İtiraz alındıktan sonra 7 gün içinde müteşebbise itiraz sürecinin başlatıldığının yazılı olarak teyit edilir	Teyit mektubu	Sertifiker
03	İtirazın gözden geçirilmesi gerekirse, itirazın alınmasından sonraki 3 hafta içinde müteşebbisten ek bilgi talep edilir. Ek bilgiler 7 gün içinde Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'e iletilmelidir. Aksi takdirde, itiraz mevcut hali ile değerlendirilir.		Sertifiker
04	Ek bilgilerin alınır, değerlendirilir ve itiraz dosyasına işlenir		Sertifiker, Kalite Müdürü
05	İtiraz kanıtları ve müteşebbis dosyaları gözden geçirilir ve ilgili çalışanlardan görüş alınır	İtiraz dosyası, kanıtlar, karar ve rapor dosyaları	Sertifiker veya Genel Müdür/Operasyon Müdürü
06	İtiraz ve varsa ek bilgilerin müteşebbis tarafından iletilmesini takiben 2 hafta içerisinde itiraza dair nihai karar verilir. Gerekirse şirket içi önlemler hakkında ilgili çalışanlara bilgi verilir.	Nihai karar	Sertifiker, İtiraz Komisyonu
07	Organik tarım sisteminden çıkartmayı gerektirecek uygunsuzluklar mevcut ise, sertifikasyon kararı ve yaptırımları içeren karar yazısının, itirazın/ek bilgilerin müteşebbis tarafından iletilmesinin ardından 21(yirmibir) gün içinde Tarım ve Orman Bakanlığı'na bildirim yapılır.		Sertifiker
08	Kararın kaydedilmesi Müteşebbisin lehine karar: Sertifikasyon kararı güncellenir ve güncel sertifikalar hazırlanır. Müteşebbise güncel karar ve sertifikalar iletilir İlgili çalışanlar bilgilendirilir. Kalite Müdürü ilave faaliyetler için bilgilendirilir	Dahili İletişim	Sertifiker

 MITHRACERT	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-3
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/ Rev.No	18.02.2025/0 7
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

09	İtiraz ve sonuçları müteşebbis dosyalarına kaydedilir.	İtiraz ve Şikayet Listesi (LST-5)	Kalite Müdürü
10	Muhasebeye faturalandırma için bilgi verilir. Her itiraz; 2000 TL olarak faturalandırılır. İtirazın olumlu sonuçlanması durumunda; 1000 TL faturalandırılır.	Fatura	Sertifiker

#### 4.2 İtiraz ve Şikâyetlerin Arşivlenmesi

Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler, başlatılan düzeltici faaliyetler, bunlarla ilgili yazışmaların arşivlenmesi sorumlu personel tarafından yapılır ve ilgili müteşebbis dosyasında dosyalanır.

#### 4.3 Gizlilik ve İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti.'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler gizli olup yasal olarak veya ilgili kanun ve yönetmelikler gereği bağlayıcı durumlar dışında, ilgili müteşebbis veya şikâyet sahibinin izni alınmadan üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

Akreditasyon kuruluşları ve resmi makamların bilgi talebi durumunda kendilerine Genel Müdür/Operasyon Müdürü tarafından bilgi verilir.

#### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRM-21 Şikâyet Bildirim Formu

#### Değişiklikler

MADD E	DEĞİŞİKLİK	YAZAN	TARİH
2	İtiraz komitesi, gerekli olduğu durumlarda oluşturulacaktır cümlesi eklendi	M.Türkmen	16.11.2023
1	Kontrol ve Sertifikasyon Ltd.Şti. cümlesi iki kere yazıldığı için yazım hatası düzeltildi.	M.Türkmen	18.02.2025