

	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-3
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/Rev.No	18.04.2025/08
		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 müteşebbisin 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 karşıt 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 yer almayan Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti. personeli tarafından oluşur. Komite toplam 3 kişidir. Komite üyeleri, Genel Müdür tarafından itiraz vakası bazında atanır. İtirazların devam etmesi durumunda veya gerek görülmesi halinde Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti. dışından yeterli bilgi birikimine sahip bir komitede 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 belirler. Eğer şikayet Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti. kontrolörünün yapmış olduğu bir denetimi ilgilendiriyorsa, bahsi geçen şikayetin değerlendirmesinde, süreçte yer almayan bir kontrolör veya yine süreçte yer almayan bir Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti. personeli bulunabilir. Şikayetin ciddiyetine göre Genel Müdür/Operasyon Müdürü ile değerlendirme yapılır. Şikayetin tekrar gerçekleşmemesi için önleyici faaliyetler Kalite Müdürü tarafından tanımlanır. Eğer Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti.'nin prosedürleri ve talimatları ile ilgili bir şikayet söz konusu

	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-3
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/Rev.No	18.04.2025/08
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

ise; Kalite Müdürü süreç sahibi ile konuyu değerlendirerek, iyileştirme gereği varsa gerçekleştirir. Şikayet sahibine gelişmeler hakkında bilgi verilir ve yazılı geri dönüş yapılır. Sürecin değerlendirmesinde FRM-21 Şikayet Bildirim Formu kullanılır.

İtiraz ile ilgili uygulama aşağıdaki gibidir:

ADIM	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 bilgiler 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

	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-3
		Yayın Tarihi	10.09.2021
		Rev.Tarih/Rev.No	18.04.2025/08
		Yazan	M.Türkmen
		Onaylayan	S.Güçlü

09	İtiraz ve sonuçları müteşebbis dosyalarına kaydedilir.	İtiraz ve Şikayet Listesi (LST-5)	Kalite Müdürü
10	Alınan her itiraz 10000 TL olarak ücretlendirilir. Eğer itiraz olumsuz olarak değerlendirilirse, ilave 10000 TL daha ücretlendirilir.	Fatura	Sertifiker, Operasyon Müdürü

Şikayet ile ilgili uygulama aşağıdaki gibidir:

ADIM	TANIM	İLGİLİ DOKÜMAN	SORUMLU
01	Bir müteşebbis Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti.'ne yazılı olarak, e-posta yolu ile veya telefon görüşmesi ile herhangi bir şikayette bulunduğu zaman, 1 iş günü içerisinde müteşebbise şikayetin alındığına dair ulaşılır.	FRM-21 Şikayet Bildirim Formu	Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti. personeli
02	Şikayet alındığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde şikayete dair kök neden analizi yapılır ve düzeltici-önleyici faaliyet planı gerçekleştirilir. Gerekirse şirket içi önlemler hakkında ilgili çalışanlara bilgi verilir.	FRM-21 Şikayet Bildirim Formu	Kalite Müdürü, Sertifiker, Genel Müdür/Operasyon Müdürü
03	Şikayetin alındığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde şikayete dair nihai karar verilir ve Kalite Müdürü tarafından müteşebbise yazılı geri dönüş yapılır.	FRM-21 Şikayet Bildirim Formu	Kalite Müdürü
04	Şikayet ve sonuçlarına dair tüm dokümanlar, Kalite Müdürü tarafından müteşebbisin dosyasına kaydedilir.	FRM-21 Şikayet Bildirim Formu	Kalite Müdürü

4.2 İtiraz ve Şikâyetlerin Arşivlenmesi

Mithracert Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti.'e ulaşan tüm itiraz ve şikayetler, 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 şikayetler gizli olup yasal olarak veya ilgili kanun ve yönetmelikler gereği bağlayıcı durumlar dışında, ilgili müteşebbis veya şikayet 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 Şikayet Bildirim Formu