

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, USB Certification'ın tüm sistemini içeren USB-PPS¹'e göre uygulanmakta olan bütün süreç ve faaliyetler için kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen yazılı veya sözlü gelen şikayet, anlaşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

USB-PPS kapsamında aşağıda görülen maddeler yer almaktadır;

- Akreditasyon firmaları tarafından tanımlanmış olan gereklilikler
- Program sahipleri tarafından tanımlanmış olan gereklilikler
- Yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından tanımlanmış olan gereklilikler
- Yasal mevzuatlar tarafından tanımlanmış olan uyumluluk kriterleri
- USB Certification'ın politika ve prosedürlerinde tanımlanmış olan kalite ve uyumluluk kriterleri
- Yetkilendirme gereklilikleri

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, USB Certification'ın yürütmekte olduğu kontrol faaliyetleri/denetimler ve sertifikasyon kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek anlaşmazlıklar, itiraz ve şikayetin gelmesi, dokümanite edilmesi, görüşülmesi gerekli ise düzeltici, önleyici faaliyetin uygulanması ve ilgili tarafların sonuçtan haberdar edilmesi konularını kapsar.

3.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Genel Müdür, ilgili programdan sorumlu Belgelendirme Müdürü (ilgili dosyaya atanmamış olması kaydıyla) ve ilgili sertifikeler, şikayet ve itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici ve önleyici faaliyetlerin takip ve koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

4.0 PROSEDÜR

4.1 Tanımlar

4.1.1 Şikayet: Başvurunun alınmasından müteşebbis sertifikasının/sertifikanın verilmesine kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikalı üretici/üretici örgütleri/müteşebbis gibi konular hakkında firmamıza, akreditasyon kurumuna ve yetkili otoritelere (T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı, GOTS, TE, UTZ, BRCGS, IFS, RA) yapılan yazılı veya sözlü memnuniyetsizlik beyanları.

4.1.2 İtiraz: Sertifikasyon kararlarını ilgili tarafların kabul etmeme durumu.

4.2 Şikayet ve İtirazın Ele Alınması

4.2.1 Her türlü şikayet ve itiraz, "*Şikayet ve İtiraz Formu*" ile yazılı veya sözlü olarak ya da web sayfası üzerinden gelebilir.

4.2.2 Şikayetler alınırken şikayeti yapan kişi/kuruluş ismi de kayıt altına alınır. Bir topluluk veya işçi örgütü gibi bir grup adına sunulan şikayetler, iletişimleri ve diğer araştırmaları yönetmek için en az bir irtibat kişisine sahip olmalıdır.

4.2.3 USB Certification, isimsiz şikayet riski ile ilgili bir değerlendirme yapacaktır, ancak yeterli ön kanıt veya bilgi iletilmediği takdirde şikayeti araştırma yükümlülüğü altında değildir.

¹ USB-PPS: USB Politika ve Prensipler Sistemi

4.2.4 Gelen tüm şikâyet ve itiraz kaydedilip Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir ve “Şikayet ve İtiraz İzleme Formu”na aktarılarak kayıt altına alınır.

4.2.5 Kalite Yönetim Temsilcisi; “Şikayet ve İtiraz Formu” ile şikayet sonuçlanıncaya kadar ki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikayet yazılı gelmiş ise üretici/üretici örgütü/müteşebbis/müşteri yazısı da bu forma eklenir.

4.2.6 Şikayetler ile ilgili BRCGS, ilgili Program Yöneticisi tarafından rutin olarak bilgilendirilir. Detaylar “BRCGS040 BRCGS Certification Body Quarterly Report” dokümanında dörölmektedir.

4.2.7 Kalite Yönetim Temsilcisi alınan şikayet ve itirazı Genel Müdür'e bildirir. Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi; şikayetle ilgili taraflarla (kontrolörler, denetçiler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikayetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar.

4.2.8 Ayrıca, şikayet ve itiraz ile ilgili tarafların kontrol/denetim 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.

4.2.9 Şikayetçi USB Certification veya program sahibine (Rainforest Alliance (RA)) bilgileri paylaşma yetkisi vermedikçe veya şikayetçi bu bilgileri kamuya açık olarak paylaşmadıkça USB Certification şikayet sahibinin gizliliğini sağlar.

4.3 Şikayetin Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

4.3.1 Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler.

4.3.2 Şikayetler aşağıdaki durumlarda olabilir. Alınan kararlar ve şikayetin ne zaman sonuçlandırılacağı hakkında bilgi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

- BRCGS şikayetlerin 30 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak bilgilendirme yapılmasını istemektedir.
- RA şikayetler ile ilgili şikayet sahibine görüşlerinin onaylanması, süreçteki sonraki adımlar ve ne zaman bir sonuç bekleyebilecekleri hakkında bilgi vermek için 10 iş günü içerisinde bildirim yapılmasını, 30 iş günü içinde sonuçlandırılmasını istemektedir. Ek süreye ihtiyaç duyulması halinde ilgili Program Yöneticisi RA'ı zamanında bilgilendirir.

	Şikâyet	Karar
1	<p>Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;</p> <ul style="list-style-type: none">• İlgili kişilere ulaşamaması,• Teklif süresinin geç olması,• Üretici/üretici örgütü/müteşebbis/müşteri'nin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşamaz olması,• Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb...	<p>En fazla beş (5) işgünü içinde sonuçlandırılır ve şikayet sahibine bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.</p>

2	<p>Kontrolün tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;</p> <ul style="list-style-type: none">• Kontrol/denetim ekibinin tavır ve davranışı,• Kontrol/denetim ekibinin etik olmayan davranışı,• Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık• Kontrolde/denetimde uygun metot kullanılmaması,• Kontrol/denetim planına uymama,• Kontrolün/denetimin katma değer sağlamaması vb gibi	
3	<p>Program sahiplerine gelen şikâyetlerin çözülebilmesi için USB Certification'dan talep edilen destek;</p>	<p>İstenen bilgilendirme / araştırma / denetim vb. konularda gereken destek aşağıdaki dokümanlara göre sağlanır;</p> <ul style="list-style-type: none">-BRCGS ile ilgili ise <i>"BRCGS005: BRCGS Complaints Investigation Process"</i>-GOTS ile ilgili ise <i>"Approval Procedure and Requirements for Certification Bodies"</i>-TE ile ilgili ise <i>"Accreditation and Certification Procedures"</i>

4.3.3 Bu tarz şikâyetlerin değerlendirilmesi Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili personelin katılımıyla Operasyon Toplantısında yapılır ve karara bağlanır. Alınan kararlar şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

- RA sertifikasyonu ile ilgili şikâyetlerde şikâyet kaydı yanıt vermek için iletişim bilgilerini içermiyorsa, USB Certification süreci tanımlar ve bilgileri Rainforest Alliance Assurance Platform'a kaydeder.

4.3.4 Karar ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtirazlar Komitesi'ne iletilir.

4.3.5 Sertifikalı kuruluş ile ilgili 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, USB Certification'ın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

4.3.6 Sertifikalı kuruluş, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini USB Certification'a ibraz etmek durumundadır. Sertifikalı kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde, şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Sertifikalı kuruluş; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği ilgili makamların bilgilendirilmesini, uygunluğun sağlanmasını ve bu şikâyetin tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

1	<p>Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması</p>	<p>En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptaline karar verilir.</p>
2	<p>Akreditasyon kurumunun/program sahibinin logosunun yanlış</p>	<p>(Akreditasyon kurumunun/program sahibinin ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda</p>

	kullanılması	görülebilir.)
3	Sertifikalı kuruluşa bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler / geri beslemeler	
4	Sertifikalı kuruluşun ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, Şikayeti yapan taraf memnuniyetinin devamı esas alınarak; <ul style="list-style-type: none">Bir ay içerisinde habersiz denetim yapılması,En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptaliBir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması
5	Akreditasyon kurumu, bakanlık, standart sahiplerinden gelen şikayetler	En fazla 10 gün içerisinde gerekli incelemeler yapıp düzeltici faaliyet planı ilgili tarafa bildirilir. (Akreditasyon kurumunun/program sahibinin ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda görülebilir.)

4.4 İtirazın Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

4.4.1 USB Certification aşağıda belirtilen tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi için Şikayet ve İtiraz Komitesi oluşturmuştur. Komitenin çalışma esasları “Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü”nde belirtilmiştir.

SN	İtiraz	Karar
1	Kontrol sonucuna / Şikâyet sonucu verilen kararlara itiraz	Genel Müdür öncelikle “Şikayet ve İtiraz Formu”nun doldurulmasını ve bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa itirazı yapan taraf bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Şikayet ve İtiraz Komitesi beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, “Şikayet ve İtiraz Formu” ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda USB’den kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Genel Müdür düzeltici faaliyetleri gerçekleştirilmesinden, Kalite Yönetim Temsilcisi de düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibinden sorumludur.

SN	İtiraz	Karar
2	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem kararına itiraz	<p>Bu durumda kontrolör, itirazı yapan taraf; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Genel Müdür itirazın incelenmesi için Belgelendirme Müdürünü görevlendirir ve kararın beş (5) işgünü içinde alınmasını ve ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletilmesini bildirir. Belgelendirme Müdürü; değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir,</p> <ul style="list-style-type: none">• Kontrolör tavsiye kararının onayına,• Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına, <p>İtirazı yapan taraf, Belgelendirme Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda Madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
3	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	<p>Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin öz geçmişleri kontrolden önce kontrol edilecek tarafa iletilir. Kontrol edilecek tarafın kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır.</p> <p>İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Genel Müdür'e iletir. Genel Müdür itirazın değerlendirilmesi görevini Belgelendirme Müdürü'ne verir. Belgelendirme Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar.</p> <p>İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için kontrol edilecek tarafa gönderilir.</p> <p>İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum kontrol edilecek yazılı olarak iletilir ve kontrolle ilgili tekrar teyit istenir.</p>
4	Sertifikasyon kararına itiraz	<p>Kontrol edilen tarafın sertifikasyon kararına itiraz etme hakkı vardır.</p> <p>İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Genel Müdür'e iletir. Genel Müdür, itirazın değerlendirilmesi ile ilgili Şikayet ve İtiraz Komitesini toplar. Komite beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır.</p>

4.4.2 RA sertifikasyonu ile ilgili itirazlarda verilen sertifika kapsamında bir sorunu gidermek için sertifika kapsamını değiştirerek itirazları çözülmeyecektir.

4.5 Şikayet ve İtirazlar ile İlgili Yapılacak İşlemler

4.5.1 Alınan tüm şikayet ve itirazlar kayıt altına alınır ve şikayetler - itirazlar dosyasında saklanır. Kayıtlar ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanır.

4.5.2 Şikayet ve itirazı yapan taraf haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile şikayet ve itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınır, şikayet ve itiraz ile ilgili işlemler üretici / üretici örgütü / müteşebbise diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınır.

4.5.3 Bu bağlamda herhangi bir şikayet ve itiraz sahibinin devam eden işlemleri şikayet ve itiraz sonuçlanıncaya kadar şikayet ve itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmaz. Son 2 yıl içerisinde şikayet ve itiraz eden firmada çalışmış kişi şikayet ve itirazın değerlendirmesinde yer almaz.

4.5.4 Şikayet ve İtirazlar değerlendirilirken şikayet ve itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan şikayet ve itirazlar dikkate alınır, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulur. Şikayet ve itirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak şikayet ve itiraz sahibine bildirilir.

4.5.5 Şikayet ve itiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle şikayet ve itirazın haklı olduğu durumlarda) şikayet ve itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi'ndedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilir.

4.5.6 Tarafsızlık Komitesi, Şikayet ve İtiraz Komitesi almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

4.5.7 Kalite Yönetim Temsilcisi, gelen şikayet ve itirazlar ile ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

4.5.8 USB Certification'a gelen şikayet veya itiraz sonucunda Şikayet ve İtiraz Komitesinin ve/veya USB Certification'ın aldığı karara itirazın devam etmesi durumunda çözüm yeri T.C. Mahkemeleri' dir. USB Certification'ın almış olduğu kararlara itiraz olması durumunda, itiraz sahibine, bir üst mercie itiraz edebilecekleri bildirilir.

- RA için firma, bir sertifikasyon kararına veya ilgili konuya itiraz ederse, öncelikle USB Certification'ın "Şikayet ve İtiraz Prosedürü"nü izlemeyi kabul eder. Anlaşmazlığın devam etmesi durumunda, şikayetin sahibi anlaşmazlığı RA şikayet prosedürüne sunabilir. Şikayet sahibi firma, RA'a karşı yalnızca USB Certification ve RA şikayet prosedürleri aracılığıyla ihtilafın nihai halini aldıktan sonra yasal işlem başlatabilir.

4.5.9 Şikayet ve itiraz sahibinin zarara uğramış olması ve şikayet ve itirazında haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girer.

5.0 KAYITLAR

Doküman No	Başlık veya açıklama
UQMS-F-TR-2070	Şikâyet ve İtiraz Formu
UQMS-F-TR-2080	Şikayet ve İtiraz izleme Formu
BRCGS005	BRCGS Complaints Investigation Process
UQMS-P-TR-2070	Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü
UQMS-P-TR-2050	Şikayet ve İtiraz Prosedürü
SA-R-GA-2	Rainforest Alliance Rules for Certification Bodies