

**A. AMAÇ**

Bu prosedür, NISSERT' in ISO 17021-1 ve ISO 17065 sistemi gereği yapmakta olduğu tüm sertifikasyon çalışmaları ve diğer hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıslardan gelen itiraz ve şikayetleri değerlendirerek karara bağlamaktır. Bu prosedür, NISSERT in, itiraz ve şikâyetlerin etkili olarak ele alınması taahhüdünün, **Tarafsızlık, Yeterlilik, Sorumluluk Şeffaflık, Gizlilik ve Risk Temelli Yaklaşım** ilkelerine uygun biçimde yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları ve kuralları belirlemektedir.

**B. SORUMLULUKLAR**

- Bu prosedürün uygulattırılmasından NISSERT müdürler kurulu başkanı sorumludur.
- Sertifikasyon faaliyetlerinden sistem belgelendirme ve/veya ürün belgelendirme müdürü sorumludur.
- İtiraz ve şikayetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi sorumludur.
- Bu kayıtların kontrolünden ve başvuruların zamanında ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, itiraz ve şikayet sorumlusu sorumludur.
- “İtiraz/Şikayet Formu” nun müşteriye bırakılması ve başvuru usullerinin müşteriye anlatılmasından, baş tetkikçi veya kontrolör sorumludur.
- Başvuruların doğru yönlendirilmesinden, tüm tetkikçiler /kontrolörler ve yönetici asistanı sorumludurlar.

**C. UYGULAMA**

• **Şikâyet**, yazılı olarak NISSERT' e ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten dokümanlardır. Olumsuzlukların iki kaynağı olabilir:

a) Sertifikalandırılmış müşteriler veya diğer üçüncü şahıslar açısından; NISSERT' in sertifikalandırma faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları/taşeronları ile ilgili olumsuzluklar.

b) NISSERT tarafından sertifikalandırılmış bir kuruluşun müşterileri açısından; söz konusu müşterinin sertifika kapsamındaki faaliyetleri sonucu ortaya çıkmış olumsuzluklar.

• **İtiraz**: NISSERT' in bir başvuru için almış olduğu kararı benimsemeyerek yazılı karşı çıkma.

1. NISSERT, itiraz şikayetleri sözlü ya da yazılı olarak kabul eder. İlgili başvurular, söz konusu başvuru itiraz ve şikayet formuna, İtiraz şikayet sorumlusu tarafından işlenir.

2. İtiraz ve şikayet sorumlusu, başvurunun içeriğine göre, mevcut, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesinin niteliğini gözden geçirir. Konu teknik ya da hukuki olabilir, bu durumda NISSERT' in tetkikçi ve teknik uzman havuzundan bir uzman ile toplantıya katılması için görüşür ya da NISSERT' in şirket avukatının konuyu incelemesi için toplantıya katılmasını ister.

**Hazırlayan****Onaylayan**

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI

3. İtiraz ve şikayet sorumlusu, ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:

- Başvurunun, yeterinde ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,
- Daha önce benzer itirazlar veya şikayet olup olmadığını araştırmak,
- Başvurunun içeriğini göz önünde tutarak, rapor hazırlamak,
- Kararlaştırılan toplantı tarihinden en az bir hafta önce, ele alınacak, başvurularla ilgili raporu ve kanıtları, komite üyelerine ulaştırmak,

Toplantı sonrası ise;

- Komite'nin kararını başvuru sahibine NISSERT adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,

4. İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ya da kontrol tarihinden itibaren geçen süre için varsa ilgili ürün sertifikasyon programı şartları ya da standardından faydalanılır, böyle bir şartın olamaması durumunda NISSERT bu süreyi 30 gün olarak belirlemiştir.

5. İtiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komite başkanlığında toplanır. Komitenin 4 üyesi olup; 2 si NISSERT' de çalışan 2 si de dışarıdan seçilir. Bunun dışında, söz konusu başvurunun konusuna göre NISSERT, teknik uzman (danışman üye olarak katılır, görüş bildirir ancak oy hakkı yoktur, konusuyla ilgili bilgi verir. Bu üye; hukuksal, iyi tarım uygulamaları, organik tarım, Globalgap, inşaat, tıbbi cihaz, makine... vb. gibi konuları içerir) kullanır.

6. İtiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesinin, eldeki bilgi ve belgeler bir karara varmasına yeterli değilse ve mümkünse, şikayet / itiraz eden taraf da toplantıya davet edilerek, anlatımı ve görüşü alınır.

7. İtiraz veya şikayet çözümlenemediğinde, konu sertifikasyon sürecine ilişkin ise önce teknik danışma ve tarafsızlık komitesince ele alınır, müşterinin bu komitenin almış olduğu kararı da kabul etmemesi durumunda konu sertifikasyon programı sahibine ya da ilgili değilse TÜRKAK' a götürülür, konu teknik değil hukuksal bir anlaşmazlık ise çözüm yeri Ankara mahkemeleri olmak üzere hukuki süreç başlatılır.

8. Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Bunlar yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilerek gerekli detaylar da görüşülür.

9. Ürün sertifikalandırma ile ilgili itiraz ve şikayetler; başvuru tarihinden en geç iki hafta içinde sonuçlandırılır ve müşteriye yazılı olarak bildirilir. Bildirimden en geç yirmi gün sonra, sonucun başvuruyu yapmış müşteri veya üçüncü şahıs tarafından tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

10. NISSERT veya partnerleri adına sertifikalandırılmış bir kuruluşun ürünü ilgili şikayetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir, şikayetin konusuna göre habersiz tetkik de yapılabilir. Şikayet ile ilgili, kuruluşun neler yaptığı veya yapacağı hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler sistem ve/veya ürün belgelendirme müdürü tarafından değerlendirilerek, rapor hazırlanır, itiraz ve şikayet sorumlusuna komitede görüşmeleri için sunulur.

**Hazırlayan**

**Onaylayan**

**Seda GÜNEŞ**

**İlhan KOÇHİSARLI**



## İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Prosedürü

11. NISSERT'ın aldığı şikayetlerle ilgili kararlara itiraz olması durumunda, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi toplanır ve durumu değerlendirir. Değerlendirme sonuçları ilgiliye yazılı olarak bildirilir. Bu süre iki haftayı geçmez.

12. NISSERT'e ulaşan tüm itiraz ve şikayet başvurular ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya şikayetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

13. İtiraz ve şikayet formu, tüm tetkiklerden sonra, baş tetkikçi/kontrolör tarafından müşteriye bırakılır. Bu sürecin nasıl işlediği hakkında bilgi verilir. Ayrıca, müşteriye, web sitemizden de bu forma ulaşabilecekleri belirtilir.

### D. İLGİLİ BELGELER

a. İtiraz ve şikayet formu

Hazırlayan

Onaylayan

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI