

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; FQC Belgelendirme tarafından yürütülmekte olan tüm belgelendirme faaliyetlerine yönelik itiraz, ve şikayetler ile belgeli kuruluşlar hakkında yapılan itiraz ve şikayetlerde FQC tarafından uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Belgelendirme kuruluşunun belirtilen tüm faaliyetleri ve sertifikalandırılmış müşterileri ile ilgili olarak kuruluşun aldığı tüm itiraz ve şikayetlerdir.

3. REFERANS

ISO IEC 17065:2012

7/12/2010 TARİHLİ VE 27778 SAYILI RESMÎ GAZETE'DE YAYIMLANAN İYİ TARIM UYGULAMALARI HAKKINDA YÖNETMELİK

4. TANIMLAR

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların FQC'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

İtiraz: FQC Belgelendirmenin herhangi bir kuruluş veya kişi ile ilgili almış olduğu kararlara ilişkin ilgili tarafın FQC Belgelendirmenin kararını tekrar mütalaa edilmesi talebidir.

İtiraz Değerlendirme Komitesi: FQC Belgelendirme Ortaklar Kurulu Başkanı tarafından üç yıl için atanan ve toplam 2 kişiden oluşan komitedir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FQP-İTU.06.F.01 Şikayet Formu

İtiraz Değerlendirme Komitesi Toplantı Gündem ve Kararları

6. UYGULAMA

6.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler

Tüm belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kişi ve/veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İlgili şikayetler, şikayetleri alan personel tarafından, Şikayet Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

FQC Belgelendirmeye ulaşan şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak ön bilgi verilir ve şikayetin mahiyetine göre Genel Müdüre gönderilebilir.

Denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. şikayetlerin değerlendirmesi, Genel Müdür tarafından yapılır.

Alınan kararlar doğrultusunda veya Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirme sonrasında da, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikayet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Doküman No	Tarih	Revizyon	Sayfa
FQP-İTU.06	04.02.2014	2	1 / 2

6.2. Belgeli Kişi/Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, FQC Belgelendirme web adresine veya FQC Belgelendirme şirket merkezine yazılı veya sözlü yapılan şikayetler, şikayetleri alan personel tarafından, Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 ay içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikayetin önemi esas alınarak, kuruluştaki denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştaki yapılan denetimde, yapılan şikayete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.

6.3. İtirazlar

FQC Belgelendirmenin aldığı kararlara itiraz olması durumunda, çözüm yeri olarak İtiraz Değerlendirme Komitesi çalıştırılır.

İtiraz sahibinin talebi en geç 1 gün içerisinde itiraz komitesi toplantıya çağrılır. Konu İtiraz Değerlendirme Komitesi toplantısında görüşülür. Sonucunda karar sonucu yazılı olarak müşteriye iletilir.

Müşteri İtiraz Değerlendirme Komitesinin kararını da kabul etmediği durumlarda hukuksal çözüm merci olarak ilgili mahkemeler adres gösterilir.

6.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

FQC'ye ulaşan tüm itiraz ve şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda, yalnızca FQC Belgelendirmeyi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	01.09.2009	İlk yayın.
1	15.04.2011	07.12.2010 tarih, Resmi Gazete sayısı: 27778 sayılı İyi Tarım Uygulamalarına ilişkin yeni yönetmelikteki değişikliklere göre revize edildi.
2	04.02.2014	ISO/IEC 17065:2012 ile ilgili değişiklikler yapıldı.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ ASLI DİKER	GENEL MÜDÜR ALİ AĞAOĞLU

Dokuman No	Tarih	Revizyon	Sayfa
FQP-İTU.06	04.02.2014	2	2 / 2