

1. AMAÇ

LİKYA ORGANİK'in Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon hizmetlerini verirken şikayet ve itirazlar söz konusu olduğunda, bunların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin bir prosedür oluşturmak.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürün oluşturulmasından ve uygulanmasından şirket Müdürü veya yönetim temsilcisi sorumludur.

3. GÖREV TANIMLANMASI

LİKYA ORGANİK bir şikayet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğunca) ve doğrulanmasından sorumludur.

LİKYA ORGANİK'in Kontrol ve Sertifikasyon hizmetlerini verirken şikayet ve itirazla ilgili sorunların çözümüne katkı sağlamak ve şikayetleri sonuçlandırmakla görevlidir.

LİKYA ORGANİK, şikayet ve itirazın çözümlenmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirir.

LİKYA ORGANİK resmi bir şikayet veya itirazın alındığını Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bildirir.

4. UYGULAMA

Şikayet ve itirazı çözen karar, şikayet ve başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için LİKYA ORGANİK, bir müteşebbise danışmanlık sağlamış veya müteşebbis tarafından istihdam edilmiş olan personeli(yönetici pozisyonunda olanlar dahil) danışmanlık veya istihdamın sona ermesinde itibaren iki yıl süre il o müteşebbisin bir şikayet ve itirazının çözümünün, gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirmez. LİKYA ORGANİK mümkün olduğunda, şikayet veya itiraz prosesini sonucu ve bitişini şikayet veya itiraz edene resmi olarak bildirir.

Şikayet ve İtirazlar için LİKYA ORGANİK 'in WEB sayfasında bulunan **Şikayet ve İtiraz Formları FR. 71, 72, 73 ve 74**'den birisinin doldurulup kuruluşa gönderilmesi gerekir. Bir şikayet veya itiraz alındığında LİKYA ORGANİK, şikayet ve itirazın, kendi sorumluluğundaki belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve ilgili ise bu şikayet ve itirazı işleme alır. Kendi sorumluluğunda olmayan şikayet ve itirazlarda, geçerli yasa, yönetmelik ve standartlara göre değerlendirerek şikayet ve itirazları bir sonuca ulaştırır ve ilgili taraflara bildirir. Kendi sorumluluğu altında olan önemli şikayet ve itirazlarda, örneğin: müteşebbisin kontrol sonucuna itiraz etmesi vb. durumlarda Şikayet ve İtiraz Komitesini toplayarak bir karara bağlanmasını sağlar.

Yönetim Temsilcisi veya Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından toplantı tarihi ve gündem konuları taraflara yazılı ve elektronik ortamda toplantı tarihinden bir hafta önce **FR. 46 Komite Toplantısına Çağrı Formu** ile üyelere bildirilir. Eğer acil olarak toplanmak gerekirse 1 veya 2 gün önceden komite toplantıya çağrılır.

Toplantıda itiraz veya şikayetler eldeki bulgulara dayanarak değerlendirilir. Toplantı bitiminde alınan kararlar **FR.48 Şikayet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı Formu** ile tutanağa alınarak toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Yazılı karar şikayet ve itirazda bulunan ilgili tarafa iletilmek üzere şirket yönetimine verilir. Kuruluş gerek görürse şikayet ve itiraz komitesinin verdiği karar ile ilgili olarak Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığından görüş isteyebilir. Eğer Bakanlık Şikayet ve İtiraz komitesinin aksi yönünde bir karar verirse, Bakanlığın kararı geçerlidir. Şirket Yönetimi yazılı kararı en geç 7 gün içerisinde ilgili tarafa iletir.

Şikayet ve itiraz Komitesi Toplantı tutanağı ve ilgili taraflarla yapılan yazışmalar kayıt altına alınarak, muhafaza edilir

5. İTİRAZ KOMİTESİNİN OLUŞTURULMASI

Şikayet ve İtiraz Komitesi Şirket Müdürü veya yönetim temsilcisi tarafından atanır ve kendileriyle **FR. 18 Şikayet ve İtiraz Komitesi Atama ve Sözleşme Belgesi** imzalanır. Komite üyeleri bu sözleşme belgesi ile 01.12.2004 tarih 5262 sayılı Organik Tarım Kanunu, 18.08.2010 ve 27676 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelik *ve/veya* (EC) No 834/2007 ve 889/2008 sayılı AB Yönetmelikleri mevzuatları ile, TS EN ISO/IEC 17065 standardına uygun olarak tarafsızlık ve gizlilik hükümleri çerçevesinde davranacaklarını taahhüt ederler.

Komitede yer alan üyenin Organik Tarım Kanunu ve Organik Tarımın Esasları ve Uygulamasına İlişkin Yönetmelik mevzuatlarına hakim, TS EN ISO/IEC 17065 standardına hakim veya standart hakkında bilgilendirilmiş olması şartları aranır.

LİKYA ORGANİK Şikayet ve itiraz Komitesi birisi Şirket Müdürü veya Yönetim Temsilcisi ve birisi şirket çalışanı kontrolör veya sertifikeler ve belli kapsamlarda uzmanlaşmış (örneğin; üniversitelerden) üyelerden olmak üzere en az 3 kişiden oluşur.