

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, ve USB Certification tarafından akredite olduğu programlarda akreditasyon hizmeti aldığı kurumların akreditasyon kararları ve genel işleyiş hakkında iletmek istediği resmi şikayet ve itirazların iletilme yöntemlerinin belirlenmesidir.

USB-PPS kapsamında aşağıda görülen maddeler yer almaktadır;

- Akreditasyon Kurumları/Program Sahipleri/Yetkilendirilmiş Kuruluşlar tarafından tanımlanmış olan gereklilikler
- Yasal mevzuatlar tarafından tanımlanmış olan uyumluluk kriterleri
- USB Certification'ın kendi oluşturduğu standartlarda, politika, prosedür ve rehberlerinde tanımlanmış olan kalite ve uyumluluk kriterleri

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.

Endüstriyel Belgelendirme Müdürlüğü, Laboratuvar ve Onaylanmış Kuruluş Faaliyetlerine ait şikayetlerin yönetimi, "*Şikayetlerin Ele Alınması Rehberi*" nde detaylandırılmıştır.

3.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından, şikayetlerin ele alınması ve karar verilmesinden ilgili programdan sorumlu Kalite Müdürü ve gerektiğinde Şikayet Komitesi sorumludur. Şikayet ve itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici ve önleyici faaliyetlerin takip ve koordinasyonundan ilgili Kalite Müdürü, süreçlerin arka planda takibinden Genel Kalite Uzmanı sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

4.0 PROSEDÜR

4.1 Tanımlar

Şikayet: USB Certification'a karşı yapıldığı durumlarda 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, Textile Exchange, UTZ, BRCGS, IFS, Rainforest Alliance) yapılan yazılı veya sözlü olumsuz geri bildirimleri olarak tanımlanır.

İtiraz: USB Certification'a iletilen itirazlar sertifikasyon kararlarını ilgili tarafların kabul etmeme durumudur. Eğer itiraz akreditasyon kurumuna karşı USB Certification tarafından yapılacaksa, akreditasyon kurumunun bir denetçisi tarafından herhangi bir denetim faaliyeti sırasında USB Certification hakkında verdiği bir uygunsuzluğa veya akreditasyon durumundaki değişikliğe karşı verilen resmi bir anlaşmazlıktır.

4.2 Gelen Şikayet ve İtirazın Ele Alınması

4.2.1 Her türlü şikayet ve itiraz, "*Şikayet ve İtiraz Formu*" ile yazılı veya sözlü olarak, web sayfası üzerinden, feedback@usbcertification.com e-posta adresine veya internet sitesinde bulunan telefon numarasına bildirim şeklinde gelebilir.

¹ USB-PPS: USB Politika ve Prensipler Sistemi

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.

4.2.4 Şikayetin alınması üzerine, USB Certification şikayetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikayet belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikayeti ele alır.

4.2.5 Şikayet, belgelendirilmiş bir üretici/üretici örgütü/müşahhbbis/firma ile ilgiliyse, şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş ürün veya yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

4.2.6 Belgelendirilmiş üretici/üretici örgütü/müşahhbbis/firma hakkındaki herhangi bir şikayet, ilgili Bölüm/Birim Müdürü veya ilgili program sorumlusu tarafından sözü edilen belgelendirilmiş üretici/üretici örgütü/müşahhbbis/firmaya ivedi bir şekilde yönlendirilir.

4.2.7 Akreditasyon Kuruluşlarına veya Program Sahiplerine yapılan şikayetlerin araştırılması veya takibi amacıyla USB Certification'a iletilmesi durumunda, şikayet ve itiraz süreci bu prosedürde belirtilen şekilde uygulanır.

4.2.8 Gelen tüm şikâyet ve itiraz kaydedilip ilgili Kalite Müdürü'ne iletilir ve "*Şikayet ve İtiraz İzleme Formu*"na aktararak kayıt altına alınır.

4.2.9 Kalite Müdürü; "*Şikayet ve İtiraz Formu*" ile şikayet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikayet yazılı gelmiş ise üretici/üretici örgütü/müşahhbbis/firma yazısı da bu forma eklenir.

4.2.10 Şikayetler ile ilgili BRCGS, ilgili Program Yöneticisi tarafından rutin olarak bilgilendirilir. Detaylar "*BRCGS040 BRCGS Certification Body Quarterly Report*" dokümanında görülmektedir.

4.2.11 Kalite Müdürü alınan şikayet ve itirazı Kurucu/CEO'ya bildirir. Şikayetler için Kalite Müdürü gerektiği durumlarda şikayet ile ilgili Şikayet Komitesi atamasını gerçekleştirir. İtirazlar Kalite Müdürü tarafından İtiraz Komitesi'ne aktararak İtiraz Komitesi'nin yaptığı toplantı ile karar alınır.

4.2.12 Kalite Müdürü; şikayetle ilgili taraflarla (kontrolörler, denetçiler, sertifikeler ve karar vericiler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikayetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar.

- IFS ile ilgili şikayetlerde, şikayetin alındığını teyit eden yazı şikayet sahibine en fazla 5 işgünü içerisinde gönderilir.
- Rainforest Alliance ile ilgili şikayetlerde, şikayet sahibine görüşlerinin alındığı, süreçteki sonraki adımlar ve sonuç bekleyebilecekleri zaman hakkında bilgi veren yazı, 10 takvim günü içinde gönderilir.

4.2.13 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.

4.2.14 USB Certification'a iletilen şikayetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaz.

4.2.15 Şikayetçi USB Certification veya program sahibine bilgileri paylaşma yetkisi vermedikçe veya şikayetçi bu bilgileri kamuya açık olarak paylaşmadıkça USB Certification şikayet sahibinin gizliliğini sağlar.

4.2.16 Rainforest Alliance faaliyetlerinde, denetlenen faaliyetle ilgili ticari veya fikri mülkiyet bilgileri, şikayetle ilgili herhangi bir kamuya açık belgede, sertifika sahibinin yazılı izni olmaksızın ifşa edilmez.

4.3 Gelen Şikayetin Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

4.3.1 Kalite Müdürü şikayet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikayetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler.

4.3.2 Olabilecek şikayet nedenleri, bu şikayetleri sonuçlandırma süreleri ve yöntemleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

SN	Şikayet Nedeni	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; - İlgili kişilere ulaşılamaması, - Teklif süresinin geç olması, - Üretici/üretici örgütü/müşteribis/firma'nın bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, - Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb.	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.
2	Kontrolün/denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; - 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	İletilen şikayetlerin çözülebilmesi için program sahipleri tarafından USB Certification'dan talep edilen destek;	İstenen bilgilendirme/araştırma/denetim vb. konularda gereken destek aşağıdaki dokümanlara göre sağlanır; -BRCGS ile ilgili ise "<i>BRCGS005: BRCGS Complaints Investigation Process</i>" -GOTS ile ilgili ise "<i>Approval Procedure and Requirements for Certification Bodies</i>" -Textile Exchange ile ilgili ise "<i>Accreditation and Certification Procedures</i>" -Rainforest Alliance ile ilgili ise "<i>Grievance Procedure</i>" -IFS ile ilgili ise "<i>Framework Agreement on the auditing and certification of the International Featured Standards (IFS)</i>"

4.3.3 Program Sahiplerinin Şikayetler ile ilgili tanımladığı özel bildirim süreleri aşağıda görülmektedir.

- BRCGS şikayetlerin 30 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak bilgilendirme yapılmasını istemektedir.
- Rainforest Alliance ile ilgili 30 takvim günü içinde sonuçlandırılmalıdır. Şikayet ile ilgili soruşturma denetimi yapılması durumunda belirtilen 30 gün içerisinde sertifikasyon kararı verilmesine kadar olan süreç dahildir. Ek süreye ihtiyaç duyulması halinde ilgili Program Yöneticisi Rainforest Alliance'ı zamanında bilgilendirir.
- IFS şikayetleri için şikayetin alınmasından itibaren on (10) iş günü içinde ilk yanıt verilecektir. Şikayetle ilgili tam ve kapsamlı bir soruşturma tamamlandıktan sonra eksiksiz bir yazılı yanıt verilecektir.

- Textile Exchange için şikayetin alınmasını takip eden 14 takvim günü içinde Textile Exchange'e bir ilk yanıt verecektir. Belgelendirme Kuruluşu kendi incelemesini/soruşturmasını yürütecek ve çözüm 30 takvim günü içinde Textile Exchange'e sunulacaktır. Textile Exchange, Belgelendirme Kuruluşu'ndan ek bilgi (örneğin denetim raporları, verilen bir işlem sertifikası için destekleyici belgeler) veya takip isteyebilir.

4.3.4 Bu tarz şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla Kalite Müdürü tarafından bir toplantı düzenlenir ve ilgili personelin katılımıyla süreç karara bağlanır. Alınan kararlar şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir

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

4.3.5 Karara ait sonuçların, ilgili taraflarca yeterli bulunmadığı durumlarda şikayet konusu, Kalite Müdürü tarafından Şikayet Komitesi'ne iletilir.

4.3.6 Sertifikalı kuruluş ile ilgili şikayetler; 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.

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

1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay sertifikanın askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptaline karar verilir. (Akreditasyon kurumunun/program sahibinin ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda görülebilir.)
2	Akreditasyon kurumunun/program sahibinin logosunun yanlış kullanılması	
3	Sertifikalı kuruluşu 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 şikayet ise, şikayeti yapan taraf memnuniyetinin devamı esas alınarak; - 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 iptali - Bir sonraki kontrolde/denetimde (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 Gelen İtirazın Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

4.4.1 USB Certification aşağıda belirtilen tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi için İtiraz Komitesi oluşturmuştur. İtiraz Komitesi, itirazın konusu ile ilgili bilgi sahibi olan Tarafsızlık Komitesi üyelerinden oluşur. Komitenin üye koşulları ve çalışma esasları “Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü”nde belirtilmiştir.

SN	İtiraz	Karar
1	Kontrol/denetim sonucuna veya Şikâyet sonucu verilen kararlara itiraz	Kalite Müdürü öncelikle “Şikâyet 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. Kalite Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. İtiraz Komitesi beş (5) işgünü içinde toplanarak kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, “Şikâyet ve İtiraz Formu” ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda USB Certification’dan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, ilgili Bölüm/Birim Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirilmesinden, Kalite Müdürü de düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibinden sorumludur.
2	Kontrol/denetim sonucunda kontrolörlerin/denetçilerin yazdığı uygunsuzluk/gözlem kararına itiraz	Bu durumda kontrolör/denetçi, itirazı yapan tarafa; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin/denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden/denetlenenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Durum ilgili Kalite Müdürü’ne iletilir. Kalite Müdürü itirazın incelenmesi için gerekli çalışmaları başlatır ve kararın beş (5) işgünü içinde alınması için İtiraz Komitesi’ne bilgi verir. Karar Kalite Müdürü tarafından ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletilir. Değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir, • Kontrolör/denetçi tavsiye kararının onayına, • Kontrolörlerin/denetçilerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün/denetimin yapılmasına, İtirazı yapan taraf, verilen karara da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda tabloda yer alan Madde 1’e göre değerlendirme gerçekleştirilir.
3	Kontrolü/denetimi yapacak kontrolörlere/denetçiye itiraz	Kontrolü/denetimi gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin/denetçilerin öz geçmişleri kontrolden/denetimden önce kontrol edilecek/denetlenecek tarafa iletilir. Kontrol edilecek/denetlenecek tarafın kontrolörlere/denetçilere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak Kalite Müdürü’ne iletir. Kalite Müdürü, itirazın değerlendirilmesi için gerekli çalışmaları başlatır. Karar için kontrol/denetim prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler/denetçiler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin/denetçilerin bilgileri teyit için kontrol edilecek/denetlenecek tarafa gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum kontrol edilecek/denetlenecek tarafa yazılı olarak iletilir ve kontrolle/denetimle ilgili tekrar teyit istenir.

SN	İtiraz	Karar
4	Sertifikasyon kararına itiraz	Kontrol edilen/denetlenen tarafın sertifikasyon kararına itiraz etme hakkı vardır. İtiraz gerekçesi ile birlikte yazılı olarak Kalite Müdürü'ne iletilir. Kalite Müdürü itirazın değerlendirilmesi ile ilgili İtiraz Komitesi'ne bilgilendirme yapar. 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.

4.4.2 Rainforest Alliance sertifikasyonu ile ilgili itirazlarda verilen sertifika kapsamında bir sorunu gidermek için sertifika kapsamını değiştirerek itirazları çözülmeyecektir. İtiraz, 30 takvim günü içerisinde sonuçlandırılır ve ilgili program sorumlusu tarafından RACP'e kaydedilerek süreç "itiraz süreci" olarak güncellenir.

4.4.3 IFS ile ilgili itirazlar denetlenen firmadan bilgi alındıktan sonra 20 işgünü içinde sonuçlandırılır.

4.5 Gelen Şikayet ve İtirazlar İle 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 iliştilerle 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/müştebbis/firmaya 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 Kalite Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilir.

4.5.6 Şikayet Komitesi ve İtiraz Komitesi'nin almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

4.5.7 Kalite Müdürü, 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 Komitesi 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.

- Rainforest Alliance 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, Rainforest Alliance'a karşı yalnızca USB Certification ve Rainforest Alliance 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.

4.6 Akreditasyon Kurumu ve Program Sahipleri ile İlgili Şikayet ve İtirazların Yönetilmesi

4.6.1 Akreditasyon kurumları için çalışan veya akreditasyon kurumlarına alt yüklenici olarak hizmet veren kişilerin mesleki davranışları ya da akreditasyon kurumlarının akreditasyon kararları haricindeki işleyişleri ile ilgili şikayetler akreditasyon kurumları tarafından sağlanan politika ve prosedürlere göre yapılır.

4.6.2 Akreditasyon kurumlarına bildirilecek şikayet ve itirazların yöntemleri, süreleri ve süreçleri aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

SN	Akreditasyon Kurumu / Program Sahibi	İlgili Doküman	Şikayet/İtiraz Konusu ve Bildirim Yöntemi
1	IOAS	Policy for Handling Complaints against IOAS	• Şikayet gerekçeleri IOAS kontrolündeki konularla ilgili olmalıdır ve bunlarla sınırlı olmamak üzere keyfi kararları, profesyonel olmayan davranışları, finansal yönetim hatalarını, ayrımcılığı, etik olmayan davranışları, verilen sürelere uymamayı, çıkar çatışmalarının ihlalini ve gizliliğin ihlalini de içerir. • Şikayetler IOAS’a yazılı olarak yapılır. Uygun olan her yerde şikayete birlikte ilgili kanıtlar da sunulur. • IOAS ile ilgili şikayetler Murahhas Üye’ye bildirilir. Murahhas üye ile ilgili şikayetler IOAS Başkanına bildirilir.
2	Textile Exchange	Complaints and Feedback Policy	• Sertifikalı kuruluşlar, diğer sertifikasyon kuruluşları ve diğer ilgili taraflarla ilgili şikayetlerin bildirimini assurance@textileexchange.org e-posta adresine Textile Exchange Şikâyet Formu ile yazılı olarak ilgili kanıtlarla birlikte yapılır.
3	GOTS	Complaint Procedure	• GOTS logosunun ya da GOTS ile ilgili iddiaların yanlış veya yanıltıcı kullanımı, GOTS sertifikasyon prosedürlerine yönelik hatalar veya eksiklikler, GOTS kalite güvencesini ya da işaret sistemini suistimal edecek durumlarda mail@global-standard.org adresine e-posta atılır. • Şikayetler aşağıdaki bilgileri içermelidir: - Şikayet edenin adı ve iletişim bilgileri - Şikayet edilen tarafın adı ve iletişim bilgileri - Şikayetin konusu, tanımı ve dayanakları - Diğer ilgili tüm bilgiler
4	RA	Graviance Procedure	• Rainforest Alliance’a yapılacak şikayetler online şikayet formu aracılığı ile iletilir. • Şikayetin uygun bulunması halinde, Rainforest Alliance şikayeti aldıktan sonra 10 iş günü içinde başvuru sahibini bilgilendirir. Şikayetin uygun görüldüğü konusunda başvuru sahibi bilgilendirildikten sonraki 10 iş günü içinde, şikayete konu olan taraf Rainforest Alliance’a talep eidlen destekleyici kanıtları sunar. • Rainforest Alliance, bilgilerin alınması için son tarihi takip eden 30 gün içinde, taraflara durumu ve önerilen çözümü anladığını bildirir.

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

SN	Akreditasyon Kurumu / Program Sahibi	İlgili Doküman	Şikayet/İtiraz Konusu ve Bildirim Yöntemi
			- Taraflardan herhangi biri, Rainforest Alliance'ın bir şikayetle ilgili kararına veya Rainforest Alliance'ın diğer herhangi bir kararına, kararın bildirilmesinden sonraki 30 gün içinde itirazda bulunarak itiraz edebilir. - Rainforest Alliance'a yapılan itirazlar yine bir online şikayet formu aracılığıyla yapılır ve şikayet ile benzer şekilde ele alınır. - Ancak İtiraz Kurulunun kararı tüm taraflar için bağlayıcıdır ve aynı konuda başka şikayet veya itiraz kabul edilmez. Başvuru Sahipleri ve Rainforest Alliance, itiraz sürecinin tamamlanmasının ardından diğer düzeltici eylem biçimlerini sürdürme hakkını saklı tutar.
5	BRCGS	BRCGS Complaints Investigation Process BRCGS Audit Result Appeal Process	- Şikayetler ve iletişim için tell.brcgs.com adresinden gizli olarak iletişime geçilebilir. - Bir şirketin BRCGS sertifikasyonunun durumu veya bir Sertifikasyon Kuruluşunun veya denetçisinin performansı ile ilgili şikayetler "BRCGS Complaints Investigation Process" prosedürüne göre ele alınır. - Tesisler, Belgelendirme Kuruluşunun, öne sürülen uygunsuzluklara karşı itirazlarını doğru bir şekilde ele almadığına inanırsa, ilk etapta Belgelendirme Kuruluşunuzla yapılan görüşmenin ardından, "BRCGS Audit Result Appeal Process"de özetlenen itiraz sürecine uygun olarak BRCGS'ye bir itirazda bulunulabilir. - BRCGS'nin şikayetleri 28 takvim günü içinde işleme koyma hedefi vardır, ancak şikayetlerin sonuçlandırılması, özellikle saha ziyaretlerinin düzenlenmesi gerektiği durumlarda, 90 güne kadar sürebilir. - Belgelendirme Kuruluşu ile mutabakat sağlanmaması durumunda, kuruluşun uygunsuzluklarla veya itirazın ele alınma şekliyle ilgili hâlâ endişeleri varsa, enquiries@brcgs.com veya +44 (0) 207 854 8935 iletişim adresinden BRCGS Standartları Uyum Yöneticisi ile iletişime geçebilir. Bu gibi durumlarda BRCGS tarafından ilk temastan itibaren 30 takvim günü içinde, BRCGS ve Sertifikasyon Kuruluşu tarafından gerçekleştirilen araştırma raporunun ve eylemlerin bir özeti, şikayeti ilk gönderen kişiye sağlanır.
6	IFS	Framework Agreement on the auditing and certification of the International Featured Standards (IFS) IFS Food Standard Version 7 Madde 2.3	- IFS YÖNETİMİ, perakendecilerden şikayetler ve belgelendirme kuruluşlarından, IFS belgeli şirketlerin çalışanlarından veya diğer gerçek veya tüzel kişilerden şikayet ve bilgi alabilir. - Bu amaçla web sitesindeki resmi IFS şikayet formu kullanılır veya doğrudan IFS Kalite Güvence'ye e-posta gönderilir. - IFS, şikâyetin içeriği ile IFS portalı aracılığıyla sunulan bilgiler arasındaki karşılaştırmaya dayanarak, şikayetin makul olup olmadığına karar verir. - Makul değilse, IFS Kalite Güvence Yönetimi tarafından şikayetçi ile temasa geçilecek ve soruşturmanın nihai sonucu ve davayı kapatma kararı hakkında bilgilendirilecektir. - Makul bir şikayetin içeriği genellikle belgelendirme kuruluşuna bir iç inceleme talebi ve bir beyanla iletilir. Şikayet, IFS denetimlerinin veya IFS denetim raporlarının içeriğinin kalitesiyle ilgiliyse, IFS MANAGEMENT, belgelendirme kuruluşundan sorunun nedeni ve

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

SN	Akreditasyon Kurumu / Program Sahibi	İlgili Doküman	Şikayet/İtiraz Konusu ve Bildirim Yöntemi
			sorunu 10 iş günü içinde düzeltmek için alınan önlemler hakkında bir açıklama sağlamasını isteyecektir. Şikayet idari hatalarla ilgiliyse, IFS MANAGEMENT belgelendirme kuruluşundan bir beyan sunmasını ve sorunu 5 iş günü içinde düzeltmesini isteyecektir. • Belgelendirme kuruluşunun beyanı alındıktan sonra herhangi bir ek bilgi istenmiyorsa ve şikayetin nedeni çözülmüş görünüyorsa, şikayet sahibinden davanın kapatılması için mutabakat istenecektir. • Şikayetin nedeni kesin olarak doğrulanamıyorsa veya beyan kontrol edildikten sonra sorun düzeltilemiyorsa, IFS YÖNETİMİ yerinde bir Doğruluk Kontrolü düzenleyecektir. • Şikayetçi, IFS MANAGEMENT'den Dürüstlük Programı araştırmalarının son özetini aldığı anda şikayet dosyası kapatılmış sayılır.

5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Doküman No	Başlık veya açıklama
UOP-LAB-TR-4200	Şikayetlerin Ele Alınması Rehberi
UQMS-F-TR-2070	Şikayet ve İtiraz Formu
UQMS-F-TR-2080	Şikayet ve İtiraz İzleme Formu
BRCGS005	BRCGS Complaints Investigation Process
UQMS-P-TR-2070	Komitelerin Çalışma Esasları Prosedürü
SA-R-GA-2	Rainforest Alliance Rules for Certification Bodies
PL0504	Objections and Appeals Policy
PL0511a	Policy for Handling Complaints against IOAS
ASR-110	Complaints and Feedback Policy
GOTS	Complaint Procedure
SA-PR-GA-1	Grievance Procedure
BRCGS028	BRCGS Audit Result Appeal Process
---	IFS Food Version 8 (Madde 2.3)
---	Framework Agreement on the auditing and certification of the International Featured Standards (IFS)