	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ				
	Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PR.1010	10.02.2020	02	07.01.2022	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, itiraz ve şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, MEYEM' e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşterinin, MEYEM' e, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.1034 İtiraz ve Şikâyet Formu

PR.1009 Düzetici Faaliyet Prosedürü

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. İtirazların ve şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz/şikâyet edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaz.

4.1.2. MEYEM, İtirazları ve şikâyetleri ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan sorumludur. İtirazları ve şikâyetleri ele alma proseslerinde yer alan kişilerin, belgelendirme kararını verenler ve tetkiki yapanlardan farklı olmasını, İslami İş ahlakına uygun tarafsız bir biçimde hareket edeceklerini garanti altına alır.

4.1.3. MEYEM, itirazın ve şikâyetin geçerli olması için bütün gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

4.1.4. MEYEM, itirazın ve şikâyetlerin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucunu itiraz/şikâyet sahibine İtiraz/Şikâyet Formundaki iletişim(telefon veya e-mail) bilgisi üzerinden bildirir.

4.1.5. İtiraz ve şikâyet sahibine iletilecek olan karar, itiraza/şikâyete konuyla daha önce ilgili olmayan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

4.1.6. MEYEM, itiraz/şikâyeti ele alma prosesi sonucunun resmî bildirimini itiraz/şikâyet sahibine yapar.

4.2. İtirazların ve Şikâyetlerin Alınması


4.2.1. İtirazlar ve şikâyetler, yazılı olarak İtiraz/Şikâyet Formu ile elden veya web sitesi üzerinden veya sözlü olarak yapılabilir.

4.2.2. Elden alınan sözlü ve yazılı İtirazlar ve şikâyetler net bir biçimde tanımlanarak objektif kanıtları ile birlikte alan personel tarafından İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.2.3. Bir itiraz veya şikâyet alındığında Yönetim Temsilcisi 2 gün içerisinde, itiraz veya şikâyetin, MEYEM' in sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu itiraz veya şikâyeti işleme alır. İtiraz ve şikâyetin işleme alındığı veya alınmadığı (sebepleri ile birlikte) teyidin yapıldığı gün Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz/şikâyet sahibine İtiraz/Şikâyet Formundaki iletişim(telefon veya e-mail) bilgisi üzerinden bildirilir.

4.2.4. Yönetim Temsilcisi, bir itiraz veya şikâyetin bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.

Revizyon Tarihi: 07.01.2022	Revizyon No: 02	Hazırlayan	Onaylayan
Revizyon Açıklaması: İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve doğrulanması ile ilgili yöntemlerin eklenmesi.		Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ				
	Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PR.1010	10.02.2020	02	07.01.2022	2/5

4.2.5. Toplanan bilgiler, gereken durumlarda iletilen itiraz veya şikâyet, itiraz veya şikâyet ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilerek, incelenmek üzere Yönetim Temsilcisi tarafından en çok (7) yedi iş günü içerisinde Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi bilgilerin iletilmesinden sonra şikâyetin niteliğine göre en geç 1 hafta içerisinde toplanır. Şikâyetin niteliğine göre acil durumlarda şikâyet aynı gün komiteye iletilir. Bu gibi durumlarda komite en geç 3 iş günü içerisinde toplanır ve karar alır.

4.2.6. İtiraz ve Şikâyet Komitesi bütün bilgilerin incelenmesini gerçekleştirir ve bu tip bir şikâyetin daha önceden de mevcut olup olmadığını, eğer mevcut ise alınan kararın ve sonuçlarının ne olduğunu inceler.

4.2.7. Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye en çok (3) üç iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

4.3. Değerlendirme ve Karar

4.3.1. İtiraz veya şikâyeti çözen karar, itiraz veya şikâyete konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

4.3.2. İtiraz ve Şikâyet Komisyonunda görev alan kişiler arasında itiraz ve şikâyete konu kişi/kişiler varsa bu kişi/ kişilerin yerine o İtiraz ve şikâyeti değerlendirmek üzere aynı niteliklere sahip başka kişi/kişiler İtiraz ve Şikâyet Komisyonunda yer alacaktır.

4.3.3. İtiraz veya şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz veya şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.3.4. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için MEYEM; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir itiraz veya şikâyetin çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

4.3.5. İtiraz veya şikâyet konusuna göre komite, gereken durumlarda bir teknik uzmanı toplantıya davet edebilir.


4.3.6. Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili İtirazlar ve şikâyetler, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, Yönetim Temsilcisi tarafından komiteye iletilerek Şikâyet ve İtiraz Komitesinin, şikâyet ve itiraz için en geç 7 gün içerisinde toplanması sağlanır. Komite kararı, müşteri kuruluşu haklı görürse müşteri kuruluşun zararı mesleki sorumluluk sigortası kapsamında MEYEM tarafından tanzim edilir.

4.3.7. İtiraz uygunluk değerlendirme tetkiki sonrası verilen belgelendirme kararı ile ilgili ise; İtiraz ve Şikâyet Komitesine itiraz bilgisi geldikten en çok 7 iş günü sonrasında toplanır. Müşteri kuruluşun itirazı İtiraz ve Şikâyet Komitesinde değerlendirilir, İtiraz nedenleri ile ilgili görüşmeler yapılır, Belgelendirme Komitesi kararı ve karar belgeleri incelenir, gerekirse bir teknik uzmandan konu ile ilgili görüş alınır. Yeniden tetkik yapılması kararı çıkarsa planlama sorumlusu tarafından yeni bir tetkik planlanır. Tetkikte önceki tetkikçilerden farklı kişiler görevlendirilir ve tetkik tekrarlanır. Tekrarlanan tetkik sonucunda müşteri kuruluş itirazı haklı bulunursa tekrar tetkiki müşteri faturasına yansıtılmaz, haklı bulunmaz ise müşteri kuruluşu tekrar tetkiki ücreti fatura edilir.

4.3.8. Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetlere ilişkin olarak, Yönetim Temsilcisi tarafından, incelenmek üzere Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilen bilgiler doğrultusunda komite, şikâyetin önemini esas alarak, müşteriye bir ziyaret yapılması gerekip gerekmediğini veya şikâyete ilişkin kayıtların tutulup tutulmadığını kontrol ederek kararını verir.

4.3.9. Belgelendirilen müşteri kuruluşu dair tüketiciler tarafından bir şikâyet olması ve Şikâyet ve İtiraz Komitesinin alacağı karar doğrultusunda müşteriye yapılan takip tetkiki sonucunda şikâyeti destekleyen bulgulara

Revizyon Tarihi: 07.01.2022	Revizyon No: 02	Hazırlayan	Onaylayan
Revizyon Açıklaması: İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve doğrulanması ile ilgili yöntemlerin eklenmesi.		Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ				
	Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PR.1010	10.02.2020	02	07.01.2022	3/5

ulaşılırsa tüketicinin zararı müşteri kuruluş tarafından tanzim edilir. Bu hususu müşteri kuruluş ile yapılan sözleşmede garanti altına alınmıştır.

4.3.10. Tüketicilerden helal belgelendirme yapılan ürünün gıda güvenliği standartlarına uygun olmadığı yönünde bir şikayet alınması durumunda İtiraz ve Şikayet Komitesinin alacağı karar doğrultusunda piyasada satılan son üründen numune alınır ve anlaşmalı akredite laboratuvarında ürünün analizi yaptırılarak bahse konu şikayet araştırılır. Ayrıca MEYEM helal logosunun kullanımının TL. 1003 Sertifika ve Logo Kullanım Talimatı doğrultusunda araştırması yapılır. Şikayet ve piyasa gözetimi sonucu müşteri kuruluşu yazılı olarak bildirilir.

4.3.11. Şikayet helal sertifika kapsamında olmayan bir ürün üzerinde helal işaretinin kullanımına dair müşteri kuruluş ile ilgili ise; Yönetim Temsilcisi şikayetin alındığı gün müşteri kuruluşu hakkında yapılan şikayeti yazılı olarak bildirir. Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet konusu Helal logosu kullanılan ürün piyasadan temin edilir. Müşteri kuruluşun helal belgesinin kapsamı kontrol edilir. Şikayet konusu kabul edilemez risk olarak nitelendirildiği için İtiraz şikayet komitesi en geç 3 gün içerisinde toplanır. İlgili şikayeti ve kanıtları inceler, karar alır. Müşteri kuruluşu yazılı olarak ürünü piyasadan çekmesi, ilgili üründe helal logosunun kullanımını durdurması ve helal belgesinin geri çekilmesi kararı bildirilir. Müşteri kuruluş bunları uygulamaz ise sözleşmede yazan yaptırım uygulanır.

4.3.12. Şikayet helal belgeli bir ürünün bakanlığın taklit/tağşiş listesinde yayınlanması ile ilgili ise; gerekli kanıtlar (bakanlık listesi vs.) temin edilerek Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetin alındığı gün İtiraz ve Şikayet Komitesine iletilir. İtiraz şikayet komitesi en geç 3 gün içerisinde toplanır. Komite kararı ile taklit/tağşiş bulunan ürün helal belgelendirme kapsamındaki bir ürün ise müşteri kuruluşun helal belgesi geri çekilir, helal logosunun kullanımı durdurulur. Taklit/tağşiş yapılan ürün helal belgelendirme kapsamında olmayan bir ürün ise müşteri kuruluşu bildirimiz tetkik yapılır ve helal üretim koşulları tetkik edilir.

4.3.13. Şikayet helal belgelendirme başvurusunun reddedilmesi ile ilgili ise; yönetim temsilcisi tarafından başvuru formu, başvuran firmanın belgeleri ve başvurunun reddedilmesi ile ilgili karar kanıtlar toplanır. Yönetim temsilcisi en çok 7 iş günü içerisinde komiteye şikayeti iletir. İtiraz ve Şikayet Komitesi en çok 7 iş günü içerisinde toplanır. Şikayet sahibinin şikayeti değerlendirilir. Çıkan karara göre müşteri kuruluşun başvurusu yeniden değerlendirilir.

4.3.14. Komiteden çıkan karara göre, MEYEM düzeltici faaliyetlerine başlar ve takibini gerçekleştirir.

4.3.15. Komitenin gündeminin hazırlanması, sekreteryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması ve komite kararlarının ilgililere bildirilmesi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.3.16. Komite en az biri İslami Konular Uzmanı olmak üzere üç (3) kişiden oluşur. Kararlar, oy birliği ile alınır.

4.3.17. Komitenin kararı, son karardır.

4.3.18. Toplantı sonucunda alınan karar, İtiraz ve Şikâyet Formunda kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır.

4.4. Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

4.4.1. Yönetim Temsilcisi, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (2) iki iş günü içerisinde, itiraz veya şikâyet sahibine yazılı olarak bildirir.

4.4.2. MEYEM' e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.

4.4.3. Gerek görülmesi durumunda MEYEM, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

4.4.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, itiraz veya şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, yazılı olarak bildirilir.

Revizyon Tarihi: 07.01.2022	Revizyon No: 02	Hazırlayan	Onaylayan
Revizyon Açıklaması: İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ve doğrulanması ile ilgili yöntemlerin eklenmesi.		Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
PR.1010	10.02.2020	02	07.01.2022	4/5

4.5. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

4.5.1. MEYEM; İtirazlar ve şikâyetlerin çözümlenmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda takip eder.

4.5.2. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Revizyon Tarihi: 07.01.2022	Revizyon No: 02	Hazırlayan	Onaylayan
Revizyon Açıklaması: İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve doğrulanması ile ilgili yöntemlerin eklenmesi.		Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

