	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No <i>Document No</i>	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	15.06.2022	No	06

1. AMAÇ/ OBJECTIVE

Bu prosedür, ICAS tarafından yürütülmekte olan Helal Belgelendirme hizmetleriyle ilgili olabilecek itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

This procedure is prepared for the assessment of objections and complaints about the halal certification services that are carried out by ICAS.

2. KAPSAM/ SCOPE

Bu prosedür, ICAS tarafından yürütülmekte olan Helal Belgelendirme hizmeti faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

This procedure includes the methods and principles of the assessment of objections and complaints about the results of halal certification activities, decisions of relevant units etc. during the halal certification services performed by ICAS.

3. SORUMLULAR/ RESPOBSIBLES

Helal Belgelendirme Müdürlüğü/ *Halal Certification Management*

Helal Belgelendirme Teknik Sorumlusu/ *Halal Certification Technical Specialist*

Helal Belgelendirme İtiraz ve Şikâyet Komitesi / *Halal Certification Objection and Complaint Committee.*

İnsan Kaynakları/ *Human Resoruces*

4. TANIMLAR/ DEFINITIONS

4.1. İtiraz / Objection


İtiraz; ICAS'dan Helal Belgelendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, kendilerini ilgilendiren konularda ICAS'ın ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

Objection; is the application of the person/foundation/establishment against the decision of relevant unit of ICAS that gives halal certification service to them.

4.2. Şikâyet / Complaint

Şikâyet; ICAS 'in Helal Belgelendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, ICAS 'dan aldıkları hizmetlerden veya ICAS 'dan Helal Belgelendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularındır.

Complaint; is the application about the dissatisfaction of the person/foundation/establishment that get halal certification service from ICAS or the application the dissatisfaction about the product, service, system etc. of the foundations/establishments who gets halal certification service from ICAS.

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No Document No	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE	Yayın Tarihi Issue Date	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi Revision Date	15.06.2022	No	06

5. UYGULAMA/ IMPLEMENTATION

5.1. İtiraz ve Şikâyet Başvurularının Kabulü/ Acceptance for The Application of The Objection And Complaint

Helal Belgelendirme hizmetlerimize ilişkin ilgili taraflardan şikayet veya itirazlar sözlü, yazılı, mail ve telefon ile yapılabilir. Şikayet ve itirazı alan kişi bahse konu hususu İnsan Kaynakları Birimine yönlendirilir.

Objection or complaints related with halal certification services can be done by phone, mail or in written. The person who gets the complaint or objection conducts it to the human resources department

İnsan Kaynakları birimi itiraz ve şikâyet başvurularını bahse konu başvuruyu yapan kuruluşla irtibata geçerek yazılı olarak alır. Her bir itiraz veya şikâyetin takibi **Müşteri İtiraz Şikâyet Takip Formu** ile sağlanır.

Human Resource department get in contact with the company and take the objection and complaint application in written and each of objection or complaint followed up by using "Customer objection complaint follow-up form"

ICAS tarafından gerçekleştirilen Helal Belgelendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

The time limit, for the objection to the halal certification service activities of ICAS is 30 (thirty) days beginning from the decision date.

İsim, imza ve adres bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve imza yapıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz.

The applications without name, signature and address or false name, false signature and false address will not be put in process.

5.2. İtiraz ve Şikâyet Başvurularının Değerlendirilmesi / Assessment of Objection And Complaint Applications


5.2.1 İtirazların Değerlendirmesi/ / Assessment of objections

Başvuru, hizmet alınan konuda olup olmadığı , ilgili yönergelerde öngörülen sürelerle uygun olarak yapılıp yapılmadığı, işlemlerde maddi ve/veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek İnsan Kaynakları tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Application is investigated about the whether the subject is relevant with the service or not, whether the time of service is compatible with the stipulated time or not, whether there is mistake in calculations or not. etc. if it is needed, information or documents can be asked from the customer or relevant person. The application is taken to pre-assessment by Human Resources after the investigation.

Başvuru konusu Helal Belgelendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Staff who was assigned in the Halal Certification activity related to the subject of the application cannot take part in the evaluation process.

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No <i>Document No</i>	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	15.06.2022	No	06

Helal Belgelendirme hizmetlerine ait itirazların analizler ile ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir.

Objections related to Halal Certification services are evaluated as follows for those related to analysis.

Analiz sonuçlarına yapılan itirazlarla ilgili olarak/ Regarding the objections made to analysis results;

a) Helal Belgelendirme faaliyetleri kapsamında, ilgili karar organında karar alınmadan önce, analiz sonuçlarına dair başvurular, Helal belgelendirme teknik sorumlusu tarafından değerlendirilerek gerekli görüldüğünde analiz tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. Başvuru sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

Before taking a decision by the decision committee within the scope of Halal Certification activities, applications regarding analysis results are evaluated by the Halal Certification technical specialist. If necessary, it is sent to the relevant laboratory for repetition of analysis. The applicant is informed in writing.

İlgili karar organında karar alındıktan sonra, analiz sonuçlarına yapılan ilk başvuru, Helal belgelendirme teknik sorumlusu tarafından değerlendirilerek, gerekli görüldüğünde analizlerin tekrarı için laboratuvara gönderilir. Başvuru sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

After the decision is taken by the decision committee, the first application to analysis results is evaluated by the Halal Certification technical specialist. If necessary, it is sent to the laboratory for the repetition of analysis. The applicant is informed in writing.


b) Deney tekrarı, kullanılabilir durumda ise, öncelikle laboratuvardaki numune üzerinde yapılır. Özelliği ve/veya miktarı itibarıyla deney tekrarı mümkün olmayan durumda ise, başvuru sahibinden yeni numune/mevcutsa şahit numune istenir. Bundan sonraki işlemler ilgili prosedürlere göre yürütülür.

If the sample in the laboratory can be used, this sample is given priority for the repetition of the analysis. If it is not possible to repeat the analysis with this sample due to its characteristics and / or quantity, a new sample or , if available, a witness sample is requested from the applicant. Then, subsequent process are carried out according to the relevant procedures.

-İnsan Kaynakları Birimi tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda/ As a result of the preliminary evaluation made by the human resource department

Bu değerlendirme sonucunda İnsan Kaynakları birimi yetkilisi dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir. Yapılan başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvuru sahibinin haklı bulunması halinde yeniden yapılmış olan inceleme/tetkik vb ve/veya deney ücretleri vb. işlemlerden ücret alınmaz. Aksi halde bahse konu ücretler başvuru sahibinden alınır.

As a result of this evaluation, the result of the applications resolved by human resource department is notified to the applicant. As a result of the evaluation about the applications made, if the

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No Document No	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE	Yayın Tarihi Issue Date	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi Revision Date	15.06.2022	No	06

applicant is found to be right, no fee is charged for the process such as audit and/or analysis fees that have been made again. Otherwise, the fees for the relevant process are paid by the applicant.

-İtiraz Konusu başvurunun, ilgili birim tarafından ön değerlendirilmesi sonucunda çözüme kavuşturulmadığı aşağıda belirtilen durumlarda, / In cases where the application subject to objection cannot be resolved as a result of the preliminary evaluation by the relevant unit as the following

İtiraz başvurusu Helal Belgelendirme İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır.

The objection application is put on the agenda of the Halal Certification Objection and Complaint Committee.

- Karar organı kararına ait itiraz konusu olması durumunda/ *In case of objection to the decision of the decision committee,*
- Başvurunun İnsan Kaynakları birimi tarafından çözüme kavuşturulmadığı durumlarda/ *In cases where the application cannot be resolved by the human resource department,*
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda/ *In cases where the applicant does not accept the result notified to them and insists on their request,*
- Başvurunun İnsan Kaynakları biriminin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda/ *In cases where it is not possible to resolve the application within the framework of the duty, authority and responsibility of the human resource department,*

Helal Belgelendirme Teknik Sorumlusu, itiraz ve şikayete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

Halal certification technical specialist conducts the result of pre-assessment about objection and complaint to the committee with suggestion and all attachments (invoices, applications, correspondence, documents, investigation/ audit)


Komite gündemine sunulan İtiraz başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; Helal Belgelendirme Teknik Sorumlusu tarafından yürütülür.

Agenda of committee meeting of objection and activities are carried out by the Halal certification technical specialist.

Helal Belgelendirme İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan ilgili birim tarafından **İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem Ve Karar Formu** üzerinden takip edilir.

The decisions made by the committee of halal certification objection and complaint recorded into "Objection and Complaint Committee Agenda and Decision Form" and followed-up by the relevant unit.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından, başvuruya ait komite kararı, başvuru sahibine bildirilir. *Decision belongs to application, is delivered to application owner by relevant unit.*

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No Document No	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE	Yayın Tarihi Issue Date	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi Revision Date	15.06.2022	No	06

5.2.2 Şikayetlerin Değerlendirmesi / Assessment of complaints

5.2.2.1 ICAS'dan Helal Belgelendirme hizmeti alan kurum/kuruluşların aldıkları hizmetlere ait şikayetlerinin değerlendirilmesi / The assessment of complaints of foundation / establishment who get service of halal certification from ICAS

ICAS'dan Helal Belgelendirme hizmeti alan kurum/kuruluşların, ICAS dan almış oldukları hizmete ait süreçlerdeki iş ve işlemlerden kaynaklanan şikayetlere ait başvuru; hizmet alınan konuda olup olmadığı, işlemlerde ilgili yönerge, kalite sistem dokümantasyonuna aykırılık bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek Helal Teknik Sorumlusu tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application of complaints of the foundation/establishment about the works and activities in processes during the halal certification services given by ICAS are investigated by the halal certification technical specialist to determine whether the subject is related with the given service or not, whether the services have discrepancy with directives and quality system documentation or not, etc. during this investigation, detailed information or documentation can be asked from the owner of application and other parties. Pre-assessment is made after the investigation.

Başvuru konusu Helal Belgelendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

The personnel who has taken part in halal certification activities relevant with the application, do not take part in the pre-assessment process of the application.


Şikayet konusu Helal Belgelendirme müdürlüğü tarafından çözüme kavuşturulabilmesi durumunda, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

In case of coming to a solution in the complaint by the Halal certification management, the owner of the application is informed in written.

Şikayet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;

In case of situations mentioned below, that the problem cannot be solved by the relevant unit;

- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In case of the problem cannot be solved by the relevant unit.
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
In case of the rejection of the owner of application to the result and being persistent of complaint
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda
In case of needing more authorization than the authorization of pre-assessment unit to investigate the issue

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No <i>Document No</i>	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	15.06.2022	No	06

İnsan Kaynakları, itiraz ve şikayete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

The human resources conducts the result of pre-assessment of objection and complaint with suggestion and all attachments (invoices, applications, correspondence, documents, investigation/audit) to the committee.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; Helal Belgelendirme Teknik Sorumlusu tarafından yürütülür.

Agenda of committee meeting about complaints and activities are carried out by halal certification technical specialist.

Helal Belgelendirme İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan ilgili birim tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem Ve Karar Formu üzerinden takip edilir.

The decisions made by the committee of halal certification objection and complaint recorded into "Objection and Complaint Committee Agenda and Decision Form" and followed-up by the relevant unit.

Başvuruyu alan İnsan Kaynakları yetkilisi tarafından, başvuruya ait komite kararı, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

The human resources officer that gets the application conduct the decision of the committee to the owner of the application.


5.2.2.2 ICAS'dan Helal Belgelendirme hizmeti alan kurum/kuruluşların ürün ve/veya hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kurum/kuruluşların şikayetlerinin değerlendirilmesi

Assessment of the complaints of the foundation/establishment and third party foundation/establishment who is affected by using the services or products that are assessed by ICAS by means of halal certification service

Şikayet konusu Helal Belgelendirme hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kurum/kuruluşların şikayetlerine ait başvuru; şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait bilgi, belge, ürün vb. içeriği yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek Helal Teknik Sorumlusu tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application of complaints of the foundation/establishment or third part person/foundation/establishment who are using the halal certification services, about the works and activities in processes during the halal certification services given by ICAS are investigated by the halal certification technical specialist to determine whether the subject is related with the given service or not, during this investigation, detailed information or documentation can be asked from the owner of application and other parties. Pre-assessment is made after the investigation.

İnsan Kaynakları tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda; şikayete konu helal belgelendirme hizmeti bulunan kişi/kurum/kuruluşlardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, helal

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No Document No	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE	Yayın Tarihi Issue Date	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi Revision Date	15.06.2022	No	06

belgelendirme hizmetini veren ilgili kişi/kurum/kuruluşla yazılı olarak bildirilir ve şikâyet ile ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler/faaliyetler hakkında bilgi talep edilir.

At the end of the pre-assessment of the complaint by human resource; The person/foundation/establishment who cause the subject of the customer complaint is informed in writing and information is demanded for the corrective actions that will be done or planned.

Ön değerlendirme sonucunda ilgili birim tarafından alınan karara göre; Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik / analiz faaliyetleri gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

At the end of the pre-assessment, according to the decision made by the relevant unit; an audit and analysis based on the importance of the complaint can be planned to investigate the subject in the relevant establishment. During the audit, the record of customer complaints can be examined to ensure that they are saved uniformly

İlgili birim tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucunda; ürün/hizmet/analiz hakkındaki şikâyete ait yapılan işlemlerin sonucu şikâyet sahibi kurum/kuruluş/kişilere yazılı bilgilendirme yapılır.

At the end of the assessment for all activities about product/service/analysis by the relevant unit; the owner of the complaint is informed in written about the result.

Şikâyet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;


In case of not coming a solution about the complaint as the situations mentioned below;

- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In case of the problem cannot be solved by the relevant unit.
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
In case of the rejection of the owner of application to the result and being persistent of complaint
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda
In case of needing more authorization than the authorization of pre-assessment unit to investigate the issue

İnsan Kaynakları, şikâyete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, tetkik/analiz raporları) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

The human resource conducts the result of pre-assessment of complaint with suggestion and all attachments (invoices, applications, correspondences, documents, audit /analysis reports) to the committee.

Komite gündemine sunulan şikâyet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; Helal Belgelendirme Teknik Sorumlusu tarafından yürütülür.

	HELAL BELGELENDİRME MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No <i>Document No</i>	BL-H-PR-006		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT ASSESSMENT PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.02.2017		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	15.06.2022	No	06

Agenda of committee meeting about complaints and activities are carried out by halal certification technical specialist.

Helal Belgelendirme İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem Ve Karar Formu üzerinden takip edilir.
The decisions made by the committee of halal certification objection and complaint recorded into "Objection and Complaint Committee Agenda and Decision Form" and followed-up by the relevant unit.

İtiraz ve şikâyetle ilgili kararlar oy çokluğu ilkesine göre değil oybirliği ilkesine göre alınmalıdır. Komisyon, en az biri İslami konular uzmanı olmak üzere asgari üç (3) kişiden oluşmalıdır.
Decisions on objections and complaints should be taken according to the principle of unanimity, not the principle of majority vote. The commission should consist of a minimum three (3) people, at least one of whom is an Islamic Affairs specialist.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/ RELATED DOCUMENTS

- İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem Ve Karar Formu/ *Objection and Complaint Committee Agenda and Decision Form*
- Müşteri İtiraz Şikâyet Takip Formu/ *Customer objection complaint follow-up form*