



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

| | |
|-------------|------------|
| Dok. No | U-5311 |
| Rev. No | 1 |
| Rev. Tarihi | 13.04.2023 |

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, uygunluk değerlendirme faaliyetlerimiz kapsamında gerçek veya tüzel kişilerin herhangi bir konudaki şikâyetlerinin ve itirazlarının nasıl yapılacağı, kuruluşumuzun şikâyet, itirazları ele alması ve çözüme ulaştırmasıyla ilgili yöntemlerin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM ve SORUMLULUKLAR

Bu prosedür, Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile belgelendirdiği kuruluşların denetim süreçlerindeki çalışmalarına ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet, itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

Bu Prosedürün uygulanması ile ilgili tüm sorumluluk, **Genel Müdür, Genel Müdür Yard., Uygunluk Değerlendirme Müdürü, Kalite Yöneticisi, Şikâyet ve İtiraz Komitesi** sorumluluğundadır.

3. TANIMLAR ve REFERANS DOKÜMANLAR

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Uygunluk Değerlendirme faaliyetleri kapsamında gelen şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlayarak karara bağlayan komitedir.

İtiraz: İstenilen uygunluk değerlendirme faaliyetine ilişkin kararın yeniden değerlendirilmesi için kuruluşumuza yapılan başvurudur.

Şikâyet : Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve ya diğer faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin kuruluşumuza, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

Uygunluk Değerlendirme: Bir ürün, proses, sistem, kişi veya kuruluş ile ilgili belirli şartların karşılandığının ispatı olup, kuruluşumuz tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme (denetim, muayene, test, sınav, gözetim, belgelendirme, vb.) yöntemleridir.

4. UYGULAMA

Şikâyetlerin Ele Alınması ve Yapılacak İşlemler

- Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişiler ile müşterinin niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde **Çevre Uygunluk Değerlendirme** tarafından ele alınması esastır.
- Uygunluk Değerlendirme faaliyetleri çerçevesinde genel olarak gelebilecek şikâyetler şöyledir;
 - Başvuruların ele alınışı,
 - Denetimin yapılması,
 - Belgenin alınması için geçen süre,
 - Denetim sırasında denetçi ekibinin performansının, hal ve davranışının müşteri tarafından uygun bulunmaması,
 - Kuruluşumuz personelinin hizmet performansının müşteri tarafından yeterli bulunmaması,
 - Başvurunun kuruluşumuz tarafından kısmen veya tamamen reddedilmesi,
 - Uygunluk değerlendirme sonrası kuruluşumuzun yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
 - Kuruluşumuz tarafından yapılan denetim teklifi,
 - Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
 - Kuruluşumuz adına gerçekleştirilen denetim sonucunda denetim ekibinin bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri vb.
- Şikâyetlerin yazılı olarak posta, e-posta veya web sitemizde yer alan **İtiraz ve Şikâyet Formu** yoluyla kuruluşumuza gönderilmesi esastır. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır.

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

| | |
|-------------|------------|
| Dok. No | U-5311 |
| Rev. No | 1 |
| Rev. Tarihi | 13.04.2023 |

Ayrıca **Kalite Yöneticisi** tarafından **İtiraz ve Şikayet Formu** yoluyla da kayıt altına alınır ve ön değerlendirme işlemi yapılır. Bu ön değerlendirmede; itiraz/şikayetin ilgili birim tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmeti kapsamında olup olmadığı, ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulup kavuşturulamayacağı hususu değerlendirilir. Şikayet ve itirazların haricinde gelen öneriler, iyileştirme fırsatı olarak aynı form yoluyla kayıt altına alınır ve değerlendirilir.

4. Kuruluşumuz gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.
5. Ön değerlendirme sonucunda şikâyet sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 (yedi) gün içinde "şikâyetin işleme alındığı" konusunda veya değerlendirmeye alınmaması gereken şikâyetler, "şikâyetin işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte e-posta yoluyla yazılı olarak bilgilendirilir.
6. Şikâyet geçerli ise, **Kalite Yöneticisi** tarafından ilgili birime gönderilir. İlgili birim yöneticisi şikâyet konusuna göre uygun gördüğü birim personelinin şikâyeti incelemek üzere görevlendirir. İlgili personelin belirlenmesinin ardından, şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile **Kalite Yöneticisi** tarafından yedi (7) gün içinde şikâyet sahibine bildirilir.
7. Şikâyetin **Kalite Yöneticisi** ile ilgili olması durumunda, şikâyetlerin ön değerlendirmesi ve Şikâyet ve İtiraz Komitesinin bilgilendirilmesinden itiraz ve şikâyete konu olmayan **Genel Müdür Yardımcısı** sorumludur.
8. İtiraz ve şikâyete konu olan kişi/ler ilgili sorumlu/lar problemin çözümü aşamasında görevlendirilmezler.
9. İlgili birim tarafından şikâyetin değerlendirilmesi sonrasında başvuru konusuna göre gerçekleştirilecek iş ve işlemler belirlenerek gerekli faaliyet başlatılır.
10. Şikâyeti ele alan kişi öncelikle şikâyetin yeterli bilgi/belge ile desteklenip desteklenmediğini değerlendirir. Şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmemiş ise, bilgi/belge eksikliği nedeniyle şikâyetle ilgili işlem yapılamadığına dair cevap yazısı hazırlanır; ilgili birim yöneticisi ve **Kalite Yöneticisinin** teyidi alınarak **Uygunluk Değerlendirme Müdürünün** onayına sunulur. Nihai cevap yazısı ilgili personel tarafından şikâyet sahibine gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır.
11. Eğer şikâyet kuruluşumuz bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine ilgili Müdür **Uygunluk Değerlendirme Müdürü** ile karar verir.
12. Uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamındaki şikâyetlerin; yazışma hatası, belge/raporlama/fatura yazım hatası ve/veya uygunluk değerlendirme hizmetine ait sonucun zamanında bildirilmemesi vb. şekilde kuruluşumuz kaynaklı olduğu durumlarda müşteri mağduriyet yaşamaması ve/veya çözüme kavuşturulması için ilk önce ilgili birim ve/veya karar organı tarafından değerlendirilerek gerekli işlemler gerçekleştirilir ve sonucu başvuru sahibine bildirilir.
13. Kuruluşumuz, belgelendirilen müşterilerle ilgili tüketici tarafından şikâyet gelmesi durumunda şikâyetin değerlendirmesinden ve ayrıca şikâyeti karara bağlamak için gerekli tüm bilgileri (mümkün olduğunca) toplamaktan ve doğrulamaktan sorumludur. Belgeli kuruluşlar için gerekli görülmesi durumunda ilgili departmanın uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin prosedürlerine uygun olarak kısa süreli/ habersiz denetim gerçekleştirilebilir.
14. İtiraz veya şikâyetin ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamaması ve/veya ilgili birim tarafından gerçekleştirilen işlemi başvuru sahibinin yeterli bulmaması veya uyuşmazlık durumunda, başvuru İtiraz ve şikâyet komitesi gündemine alınarak işlem yapılır.
15. Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen itiraz veya şikâyet ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilerek, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. Şikâyetin mahiyetine göre komite tarafından yapılan değerlendirme esnasında komite üyeleri Bölüm Sorumlusu, **Kalite Yöneticisi ve/veya Genel Müdür**'den bilgi talebinde bulunabilir.
16. Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra **Kalite Yöneticisi** tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir.
17. **Kalite Yöneticisi** şikâyetle ilgili yapılan değerlendirmeleri **İtiraz ve Şikâyet Formu'na** kayıt eder. Form içerisinde değerlendirme sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise **Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** uygun olarak takibe alınır

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

İtirazların Ele Alınması ve Yapılacak İşlemler

18. **Çevre Uygunluk değerlendirme'nin** almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, internet sayfasında erişime açılmış **İtiraz ve Şikayet Formu** ile elektronik ortamda ya da **Kalite Yöneticisi** veya ilgili personelimiz tarafından **İtiraz ve Şikayet Formu** ile kayıt altına alınır.
19. Uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında gelebilecek itirazlar şöyledir;
 - Başvuru şartlarının değerlendirilmesi,
 - Belgelendirme kararı,
 - Tetkik Sonuçları
 - Numune alımı ve analiz sonuçları (helal belgelendirmede)
 - Gözetim periyotları ve süreçleri,
 - Belge sahibinden ya da diğer süreçlerden kaynaklı belge iptali, askıya alınması,
 - Belgelendirme programına veya kapsamına ilişkin konular.
20. İtiraz alındıktan sonra **Kalite Yöneticisi** ve ilgili Departman Müdürü tarafından, itirazın kuruluşumuzun vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırılır.. İtiraz kuruluşumuzun vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine **Kalite Yöneticisi** tarafından yazılı bilgi verilir.
21. İtiraz kuruluşumuzun vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise **Kalite Yöneticisi** konuyu itiraz komitesine **İtiraz ve Şikayet Formu** ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir. İtiraz komitesinde ilgili itirazın değerlendirilmesi çalışması yürütülür. İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.
22. Gerek duyulması halinde itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İtiraz komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı **İtiraz ve Şikayet Formu**'na kaydeder ve **Kalite Yöneticisine** bildirir. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 (yed) gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.
23. İtiraz belgelendirmeye konu olan ürünün analiz sonucuyla ilgiliyse laboratuvara analizin tekrarı istenir ya da akredite farklı bir laboratuvara ürün analiz için gönderilir. Yapılan analiz ilkiyle aynı sonucu veriyorsa analizin maliyeti müşteri tarafından karşılanır. Eğer yapılan analiz sonucunda müşteri itirazı haklı bulunursa müşteriden ek ücret talep edilmez.
24. İtiraz konusu tetik sonuçları ile ilgili ise tekrarlama yapılmasına karar verilmesi durumunda yeniden planlama yapılır ve müşteriye yazılı olarak iletilir. İtiraz edilen tetiklere aynı şartlarda, aynı metot, farklı kişi tarafından tekrar tetik işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda tekrarlanan hizmet için ücret alınmaz.
25. Müşterinin tekrar edilen tetik sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak aynı konuda akredite olmuş tetkik kuruluşu belirlemesi sağlanır. Tetkik ilgili kuruluşça tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
26. İtiraz sonucunda müşterinin haklı olması durumunda; komite müşterinin zararını karşılanmasını talep ederse; mesleki sorumluluk sigortası çerçevesinde karşılanacaktır.
27. Komitede oy birliği ile alınacak karar **Çevre Uygunluk Değerlendirme** için nihai ve bağlayıcı karardır. Komiteden oy birliği ile çıkacak karara göre **Kalite Yöneticisi** tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.
28. **Kalite Yöneticisi** tarafından sonuçlar hakkında bilgi, yazılı olarak **Genel Müdüre/Genel Müdür Yar/ Uygunluk Değerlendirme Müdürü'ne** ve müşteriye yazılı olarak bilgi verilir. Yukarıda belirtilen inceleme ve değerlendirme itirazın bildiriminden itibaren 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılır.
29. İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez kuruluşumuza itiraz etme hakkına sahiptir.
30. Kuruluşumuz, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesini sağlar. Faaliyet sonucu İtiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise kuruluşumuz mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar. İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir.
31. Yapılan itiraz ve şikayetler ile ilgili çalışmalar ve yazışmalar Akreditasyon Kuruluşları (TÜRKAK, HAK vb.) haricinde hiç bir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi için verilmez.

32. Kuruluşumuz, uygulanabilir olması koşulu ile en az bir yıl içerisinde hiç şikâyet / itiraz almayan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili demo şikâyet/itiraz sürecini gerçekleştirebilir.

Şikayet ve İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Çalışması

33. Komitenin sabit üyelerden oluşan bir komite olmasına gerek yoktur. Komitenin oluşturulmasında görev alabilecek potansiyel kişilerin belirlenmesi ve ihtiyaç halinde görevlendirilmesi yapılan itiraz veya şikayetin niteliği ve kimleri ilgilendirdiği ile ilgilidir.
34. Şikayet ve İtiraz Komitesi; en az üç üyeden oluşur ve **Genel Müdür** tarafından atanır. Tüm üyeler; gelen şikayet ve itirazla ilgisi olmayan ancak konu hakkında donanımlı ve deneyimli kişilerden oluşur. Üyeler; Kalite süreçlerine hakim birisi, şikayete konu olmayan bir Tarafsızlık Komitesi üyesi, teknik bir personelden ve gerek görüldüğünde bir hukukçudan oluşabilir.(Helal belgelendirme ile ilgili itiraz /şikayetlerde **İslami İşler Uzmanı** bulunmasına özen gösterilir).
35. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isimleri yazılı olarak bildirilir.
36. Şikayet ve İtiraz komitesi, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilir. Aynı zamanda komite itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşı alınan kararları da dikkate alacaktır.
37. İtirazlarla ilgili kararlar oy çokluğu ilkesine göre değil, oy birliği ilkesine göre alınmalıdır.
38. Genel Müdür, Tarafsızlık Komitesine atadığı üyelerden en çok bir üyeyi Şikayet ve İtiraz Komitesine atayabilir. Genel Müdür gelen şikayet ve itirazın içeriğine göre yeni üye atayabilir veya mevcut üyeyi görevden alabilir.
39. Komite; en az üç üye ile toplanır. Şikayet Komitesi üyeleri önceden görevlendirilmez. Şikayet, itiraz alınması durumunda atama yapılır.
40. Kuruluşumuz tarafından itiraz ve şikayetin çözümlenemediği veya çözümlenmesine rağmen şikayet sahibinin şikayet/itirazında ısrar etmesi hallerinde konu Şikayet ve İtiraz Komitesine havale edilir ve değerlendirilir.
41. Komite üyeleri, **Kalite Yöneticisi** tarafından süreç hakkında oryantasyon eğitimine tabi tutulurlar. Komitenin toplanmasını gerektiren bir durum olması halinde; **Kalite Yöneticisi** veya **Uygunluk değerlendirme Müdürü** tarafından Komite Başkanı bilgilendirilir. Komite üyelerine toplanma çağrısı komite Başkanı tarafından yapılır, sekreteryaya görevini eğer Komite talep ederse **Kalite Yöneticisi** üstlenir.
42. **Kalite Yöneticisi**, **Çevre Uygunluk Değerlendirme** ile Komite arasında köprü göreviyle isteklerin komiteye sunulmasından da sorumludur.
43. Şikayet ve İtiraz komitesinde, şikayet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek, bundan çıkar sağlamayacak ,şikayet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması komite üyeleri ile yapılan sözleşmelerle garanti altına alınır.
44. Herhangi bir komite üyesinin müşteri ile çıkar ilişkisi varsa, o şikayetin/itirazın görüşüldüğü komite toplantısına katılamaz.
45. Şikayet/İtiraz sahibine Şikayet ve İtiraz Komitesi'nde yer alanların ad, soyad ve görevlerine ait bilgiler bildirilir. şikayet/İtiraz sahibi komite de bulunan isimlere itiraz edebilir. Başvuru sahibi yedi (7) gün boyunca itiraz etmezse Şikayet ve İtiraz Komite personelini kabul etmiş sayılır.
46. İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesinin yazılı olarak bildirmesi istenir, **Genel Müdür** tarafından gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri **Genel Müdür** tarafından yeniden belirlenir.
47. Şikayet ve İtiraz Komitesi Şikayet veya şikayet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. Şikayet/itiraz konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikayet veya itirazın haklı olup olmadığına karar verir.
48. İtirazın ulaşmasından sonuçlanmasına kadar olan süreçteki ilerleme durumu, belirlenen periyodlarla itiraz sahibine bildirilir.
49. Şikayet veya itiraz durumunda itiraz mümkün olduğu durumlarda en geç bir ay (30 gün) içinde **Kalite Yöneticisi** tarafından müşteriye yazılı olarak yapılır.