

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Form No	PR.005
		Yayın tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	29.07.2023

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikâyetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirmesi amaçlı yeniden denetim kararı için, belgelendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna yapılan istek.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: SRS tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Komite Üyeleri itirazlar ve şikâyetler komitesi listesinde tanımlanmıştır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.034 İtiraz ve Şikâyet Kurulu Sözleşme Formu

FR.035 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

4. UYGULAMA

a. İtirazlar

SRS tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, **İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** na kaydedilir ve **Yönetim Temsilcisi'** ne iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile **Yönetim Temsilcisi** tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve **İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'** ne gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' nde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtirazlar ancak SRS yönetimi, ofisi veya denetim ekiplerinin(Başdenetçi, Denetçi, v.b) almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır.

İtirazın durumuna göre karar verilerek, Tekrar denetim de yapılabilir. Ve sonuç müşteriye bildirilir. Bu yapılan denetimler eğer SRS tarafından kaynaklı hata ise ücretsiz olarak müşteriye yapılacağı bildirilir.

İtirazın devam etmesi durumunda konu şikâyet ve itiraz komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

İtiraz şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak Web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (sözleşme vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Denetim Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun denetim ile ilgili görevlendirilmiş denetim ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazı gerekeşi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Operasyon birimine iletir. Planlama Sorumlusu denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir.

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Form No	PR.005
		Yayın tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	29.07.2023

İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Planlama Sorumlusundan istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya bildirilir. İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- Denetim ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
- Aynı denetim ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı anlaşmazlıklar.

Planlama Sorumlusu değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

b. Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler 2 boyutlu olabilir:

1) SRS' nin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından incelenmelidir.

2) Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: Bu tür şikâyetler için Belgelendirme Müdürü tarafından direk çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Şikâyet, İtiraz komitesine periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, **İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** na kaydedilir ve **Yönetim Temsilcisi'** ne iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, **Yönetim Temsilcisi**, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınır ve burada karar verilir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.

i. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile **Yönetim Temsilcisi** tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve **İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'** ne gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' nde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

ii. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, **Yönetim Temsilcisi** tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, **Yönetim Temsilcisi** tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştan denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştan yapılan denetimde, yapılan şikâyetle ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Kuruluştan gelen/alınan bilgiler, **İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'** ne gönderilir.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, **Yönetim Temsilcisi** tarafından yapılır.

c. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

SRS, itirazın veya şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucunu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir. Bilgilendirme mail veya faks yoluyla yapılır. Bilgilendirmenin yapıldığına dair itiraz veya şikâyet sahibinin onayıda alınır ve kayıt muhafaza edilir.

SRS' ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda SRS, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği,

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Form No	PR.005
		Yayın tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	29.07.2023

verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

Etik, Güven ve Gizlilik Esasları

SRS, müşterilerini korumak için aşağıdaki prensipleri uygulamakta ve komite üyeleri ile de gizlilik sözleşmeleri imzalamaktadır. Aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere, komite üyeleri incelemiş olduğu müşteri dosyalarını ve dosya içeriklerine dair bilgileri hiçbir şekilde üçüncü taraflar ile paylaşamaz. Bu noktada komite üyeleri aşağıdaki taahhüdü kabul eder.

- 1- SRS bünyesinde çalışan personel ve temsilciler müşterilerle ilgili gizli kalması gerekebilecek dokümanları görmektedirler. SRS temsilcisi olarak müşteri firma ile ilgili elde edeceğim tüm bilgileri gizli tutmayı taahhüt ediyorum. SRS temsilcisi olarak görevlendirildiğim faaliyetlerim dışında hiç bir zaman müşteri ile ilgili bilgileri açıklamayacağım ve tartışmayacağım.
- 2- Kanunsuz ya da etik olmayacağını bildiğim ve inandığım hiçbir şeyi yapmayacağım.
- 3- Gerçek ve meşru olmayan bir iş amacı olmayan hiçbir işe söz vermeyeceğim.
- 4- Yalan söylememi gerektirecek hiçbir işi yapmayacağım.
- 5- SRS için çalışıyor olma sebebiyle doğrudan veya dolaylı olarak verilen her türlü kişisel menfaati kabul etmeyeceğim.
- 6- SRS adına görevimi yerine getirmenin haricinde bir rakip veya müşteride bir makama veya herhangi bir türden bir göreve sahip olmayacağım veya bunlara hizmet vermeyeceğim.

İşbu sözleşmede belirtilen yükümlülüklerinden herhangi birini ihlalden veya şahsımdan dolayı ihmali davranışlardan kaynaklanan veya bunlarla bağlantılı tüm kayıp ve zararları tazmin edeceğimi ve SRS' yi bu zararlardan muaf kılacağımı kabul ve taahhüt ederim.

Komite faaliyetleri sırasında tarafsızlığımı etkileyebilecek bir durumla karşılaşırsam derhal SRS Yönetim Temsilcisini bilgilendireceğim. Atmış olduğum imza ile birlikte sayılan prensipleri okuduğumu ve kabul ettiğimi bildiririm.

İşbu sözleşme taraflarca karşılıklı olarak okunup imza altına alınmıştır. Sözleşme süresi 3 (Üç) yıl olup, imzalandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer. Taraflardan herhangi bir itiraz-talep gelmez ise sözleşme periyodik olarak uzamış olur.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	01.06.2022	İlk Yayın
01	29.07.2023	Gizlilik ile ilgili hususlar ilave edilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR