

	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.10
		Yayın Tarihi	01.09.2016
		Revizyon No	0

AMAÇ

ISO/IEC 17021-1 ve ISO/IEC 17065 standartlarına göre şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesidir.

SORUMLU

Yönetim Temsilcisi

ROLLER

Genel Müdür, Birim Yöneticileri.

UYGULAMA

Şikâyet / İtiraz Talebinin Alınması

1. Verilen hizmetlerden etkilenen tüm taraflardan, faaliyet sonuçları ve alınan kararlar hakkında şikâyet veya itiraz talebi gelebilir.
2. Standart BM TRADA, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.
3. Belgelendirme personeli, kendisine gelen her bir talep için "Şikâyet / İtiraz Takip Formu" ile oluşturulur. Talebin mutlaka ilgili taraftan yazılı alınması, net olarak dinlenmesi zorunludur. Alınan talepler, Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.
4. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.
5. **Şikâyetler**, ilgili taraflardan Standart BM TRADA' nın / belgelendirdiği müşterinin hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik olabilir. Olabilecek şikâyetler aşağıda listelenmiştir:

Standart BM TRADA hizmetleri kaynaklı:

- o Belgelendirme El Kitabı ve sözleşmeler ile Standart BM TRADA tarafından uyulması taahhüt edilen kurallara uyulmadığının taraflarca bildirilmesi durumu,
- o Prosedürlerin işletilmesi sırasında faaliyet sonuçlarından tarafların, olumsuz düşüncelerini bildirmesi durumu,
- o Belgelendirme faaliyetlerinde görev alan personelin davranışlarından tarafların, olumsuz düşüncelerini bildirmesi durumu,
- o Standart BM TRADA' nın diğer etkinliklerinden (eğitim, toplantılar, yayınlar vb.) tarafların, olumsuz etkilerini bildirmesi durumu.

Sözleşmeli müşterinin ürünleri / hizmetleri kaynaklı:

- o Müşterinin belgelendirme kapsamında sözleşme ile sınırları çizilen faaliyetlerinden veya ürünlerinden, farklı tarafların olumsuz etkilenmesi ile ortaya çıkan bildirimler.
6. Belgelendirilmiş müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.
 7. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (3) üç iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.
 8. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşta bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.
 9. **İtirazlar**, ilgili taraflardan Standart BM TRADA' nın aldığı kararlara yönelik olabilir. Olabilecek itirazlar aşağıda listelenmiştir:
 - o Denetim planlamada belirlenen tarihlere / denetim süresine (adam x gün) yapılan itirazlarda ortak karara varılamaması durumu,

	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.10
		Yayın Tarihi	01.09.2016
		Revizyon No	0

- Denetim planlamada atanan denetim ekibine yönelik belirlemede ortak bir karara varılamaması durumu,
- Denetim planlamada atanan komite üyelerine yönelik belirlemede ortak bir karara varılamaması durumu,
- Sözleşme sonrasında, ilgili tarafları etkileyebilecek Standart BM TRADA dokümantasyon revizyonlarına itiraz durumu,
- Müşterinin sistem dokümanlarının incelenmesi sonunda alınan kararlarda ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- Belge üzerinde beyan edilecek olan "Kapsam" ifadesinin belirlenmesinde ortak bir karara varılamaması durumu,
- Denetim gerçekleştirme esnasında tespit edilen ve mutabık kalınamayan uygunsuzluk ile ilgili olarak, Belgelendirme Komitesi' nin aldığı kararlarda ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- Belgelendirme Komitesinin, yeniden denetimin yapılması kararında ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- Belgelendirme Komitesinin, yeniden denetim kararına varması ve problem kaynağının müşteri olması nedeniyle maliyetlerin müşteriye yansıtılması kararında ortak bir sonuca varılmaması durumu,
- Belgelendirme Komitesinin, değerlendirme sonunda aldığı kararlara, ilgili taraflarca olabilecek herhangi bir zamanda itiraz edilmesi durumu.

Şikâyetlerin / İtirazların Değerlendirilmesi

10. Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyet ve itirazlar, değerlendirme amacıyla İtiraz ve Şikâyet Komitesine iletilir.
11. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, İtiraz ve Şikâyetin içeriğine bağlı olarak Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kişilere davet gönderilerek oluşturulur.
12. İtiraz ve Şikâyet Komitesinde, şikâyet veya itiraza konu olan olay ve durumdan bağımsız ve tarafsız kişilerin görev alması sağlanır.
13. Komite, ilgili şikâyet veya itirazı değerlendirir. Komite, konuya ilişkin ihtiyaç duyarsa, şikâyet veya itiraza tabi olan durumun her hangi bir aşamasında görev almamış bağımsız bir kişi veya kişileri görüş almak üzere davet edebilir. Bu yöndeki ihtiyaç, Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. Denetçi Seçme ve Değerlendirme Prosedürü' ne göre gerekli kriterleri sağlamış bir kişi görevlendirilebilir.
14. Komite kararları, "Toplantı Tutanağı Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.
15. İtiraz ve Şikâyet Komitesi kararları oy birliği ile alınır.
16. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararı, son karardır.

İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

17. Tüm şikâyetler ve itirazlar, şikâyet ve itirazın olduğu günden itibaren en geç 1 ay içerisinde sonuçlandırılır.
18. Kararlar, Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet veya itiraz ile ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir.
19. Standart BM TRADA'ya ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.
20. Gerek görülmesi durumunda Standart BM TRADA, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.10
		Yayın Tarihi	01.09.2016
		Revizyon No	0

Kararların Uygulanması

21. Alınan kararların uygulamaya konması, Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır.
22. Alınan kararların, şikâyet veya itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyet içermemesi Standart BM TRADA tarafından prensip olarak kabul edilmiştir.
23. Şikâyet ve itiraz ile ilgili talep sahibinin konuyu incelemesi sonrasındaki tutumu doğrultusunda, aşağıda yollar izlenir:
 - a. Karar kabul edilirse, bu yönde uygulamalara devam edilir.
 - b. Komite kararını kabul etmemesi durumunda, karara ilişkin tarafın haklı gerekçesi tekrar komite çalışma döngüsünde ele alınır.

Düzeltilici Faaliyetler

24. Tüm şikâyet ve itirazlar için Yönetim Temsilcisi tarafından "Düzeltilici / Önleyici Faaliyet Formu" düzenlenir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltilici / Önleyici Faaliyet Formu FORM.14
- Şikâyet / İtiraz Takip Formu FORM.15
- Toplantı Tutanağı Formu FORM.28
- Ürün Belgelendirmesi Yapan Belgelendirme kuruluşları İçin Genel Şartlar..... ISO/IEC 17065
- Uygunluk Değerlendirmesi – Yönetim Sistemleri Denetimi ve Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin Şartlar..... ISO/IEC 17021-1

Hazırlayan	Onay
Belgelendirme Müdürü Fadime Karagöz	Genel Müdür Neşe Güneş