

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman no	PR.006
		Yayın tarihi	01.07.2018
		Revizyon no	02
		Revizyon Tarihi	19.02.2020

1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı; AVACERT'e yapılmış olan şikayet veya itirazların alınması değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için metod oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür kuruluşumuzun tüm departmanlarını kapsar. İlgili sorumlular prosedür detayındaki faaliyetlerin yürütülmesinden sorumludur.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, kuruluşumuz politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz: Kuruluşumuzun gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuz başvurular.

4. UYGULAMA

Kuruluşumuz şikâyet veya itirazlar ile ilgili olarak komitelerinin almış olduğu tüm kararlardan sorumludur ve bu kararların uygulanması için gerekli faaliyetleri yürüteceğini taahhüt eder. Şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi için komitelerini organizasyon el kitabında bildirilen niteliklere uygun olarak kurar ve bu komitelere tarafsızlığı etkileyecek baskılardan uzak durur. Komiteler kararları alanlardan ve tetikleri yapanlardan farklı kişilerden oluşturulur. Komiteler personel nitelik matrisinde belirtilmiştir.

Şikâyet veya itiraz başvuruları kuruluşumuza sözlü veya yazılı olarak yapılabilir. Sözlü olarak yapılan şikâyet veya itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikâyet ve İtiraz Formu web sitemizde yayınlanmaktadır.

Kuruluşumuza şikâyet veya itiraz ulaşması durumunda şikâyet veya itirazın alındığı ve değerlendirilmeye başlandığı, otuz iş günü içinde çözüme ulaştırılacağı bilgisi şikâyet ve itirazın alınmasından sonraki beş gün içinde şikâyet veya itiraz başvurusunda bulunana yazılı olarak bildirilir. Şikâyet veya itirazların ilerleyen aşamalarında da yönetim temsilcisi tarafından başvuruda bulunanlar bildirilir.

Şikâyet veya itirazların değerlendirmesi kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde kuruluşumuzu akredite eden kuruluşlar hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

Kuruluşumuz, şikâyet sahibi ve belgeli firma şikâyetin konusu ve çözümünün kamuoyuna açık hale getirilip getirilmeyeceğine ve getirilecekse bunun hangi mertebeye olacağına birlikte karar verir.

Kuruluşumuzun faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazlar sürekli iyileştirme aracıdır ve alınan şikâyet veya itiraz için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu düzenlenerek olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir.

Şikâyet veya İtiraz başvuru esnasında, Şikâyet ve İtiraz konusunun içerik, tarih ve varsa numarası, Başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı, Şikâyet veya İtiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan personellerin

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman no	PR.006
		Yayın tarihi	01.07.2018
		Revizyon no	02
		Revizyon Tarihi	19.02.2020

adları, Kararın kabul edilmeme nedenleri, Gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgilerini sağlanması gereklidir. Bu bilgilerin eksik olması durumunda Yönetim Temsilcisi başvuruda bulunanlar ile irtibata geçerek gerekli bilgilerin alınmasını sağlar.

4.1. ŞİKÂyetLER

Şikâyet başvuruları; Kuruluşumuz yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri kapsamında, belgelendirme başvurularının değerlendirilmesi, belgelendirme, takip, kapsam genişletme vb. denetimlerinin yapılması, belgelendirme kararının alınması için geçen süre veya benzer konularla ilgili aşağıdaki konularda olabilir.

- Denetim ekibi veya denetçilerin tutum ve davranışları,
- Denetim programına uyum,
- Kuruluşumuz belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,
- Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı olan tarafların şikâyeti,
- Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı başvurusu vb.
- Kuruluşumuzun gerçekleştirdiği faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi vb.

Hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü taraflarca belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikâyetlerin öncelikle belgelendirilen kuruluşlara doğrudan yapılması ve şikâyet sonucunun tatmin edici olmaması durumunda kuruluşumuza şikâyet başvurusu yapması gerekmektedir. Bu durumda olmayan şikâyetler değerlendirmeye alınmaz.

Şikâyete esas konuda başvuran tarafın geçerli belgeye sahip olması ve bu belgelerin kuruluşumuz tarafından düzenlenen belge kapsamında yürütülen faaliyetler içinde yer alması gerekmektedir. Geçerliliği doğrulanamayan şikâyetler işleme alınmaz.

Şikâyet konusu belgelendirilen kuruluş olması durumunda kuruluşumuz belgelendirilen kuruluştan şikâyet konusu ile ilgili kendi şikâyet değerlendirme prosedür' ünü uygulamasını ve gerekli düzeltici önleyici faaliyeti gerçekleştirerek kuruluşumuza yanıt vermesini isteyecektir. Bu şekilde ki şikâyetlerde belgelendirilmiş kuruluşun belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği de değerlendirilir.

Şikâyet işlemi; Şikâyet Bildirim Formuna konu ile ilgili belge ve dokümanlar eklenip, kayıt edilerek başlatılır. Şikâyet başvurusu kayıt işleminden sonra Yönetim Temsilcisine iletilir. Şikâyetin işleme alındığı ve değerlendirilmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır.

Şikâyetlerle ilgili ibraz etme, araştırma ve karar, şikâyet sahibine karşı herhangi bir ayrımcılık içermemelidir. Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki geçerli herhangi bir şikâyet, kuruluşumuz tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilmelidir.

Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyete esas konunun çözüme kavuşturulması amacı ile Şikâyet Komitesinin toplanması sağlanarak, şikâyet başvuru tarihinden itibaren 30 gün içerisinde tamamlanarak gizlilik esaslarına uygun olarak yazılı olarak başvuru sahibine yanıt verilir. Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman no	PR.006
		Yayın tarihi	01.07.2018
		Revizyon no	02
		Revi zyon Tarihi	19.02.2020

zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyetle bulunana bilgi aktarımı yapılır. Bu süre zarfında başvuru sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olmak üzere kuruluşumuzu arayabilir.

Şikâyetle esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim gerçekleştirilebilir. Şikâyet kuruluşumuzdan belgeli bir firmaya ait ise, şikâyet firmaya yönlendirilir ve gerektiğinde ilgili firmada olağan dışı denetim gerçekleştirilebilir.

Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyetle bulunana bilgi aktarımı yapılır. Bu süre zarfında başvuru sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olmak üzere kuruluşumuzu arayabilir.

Kuruluşumuz yukarıdakilerin dışında genel olarak yapılan diğer şikâyetlerin (telefona cevap, yanlış fatura kesimi, iletişimsizliklerden kaynaklanan vb.) değerlendirmesini şikâyet komitesine göndermeden Yönetim Temsilcisi tarafından form doldurularak takip ederek yapar.

4.2.İTİRAZLAR

İtiraz başvuruları; Kuruluşumuzun Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak aldığı karara karşı aşağıdaki konularda olabilir.

- Hizmet bedeline yapılanlar
- Kuruluşumuzun denetleme işlemine devam etmeme kararı almasına yapılanlar
- Belgelendirme kapsamına yapılanlar
- Tarafsızlığı bozacak unsurların önlenmesine yapılanlar
- Başvuru esnasında yapılması gerekenlerle ilgili yapılanlar
- Denetlenen müşterinin yönetim sistemini etkin olarak uygulamadaki ve standarda uygunluk konusundaki objektif kanıtlara dayandırılarak rapor edilen uygunsuzluklar ile ilgili (majör, minör) yapılanlar
- Belgelendirme kararları ile ilgili (belge vermemek, belgeyi askıya almak, geri çekmek, vb) yapılanlar
- Denetim sonucu alınan kararlara yapılanlar
- Denetim programı düzenleme ve kararlara yapılanlar (denetçiler, sahalar, işletmeler..vb)
- Kararlarımızın müşterinin isteklerine aykırı olması durumunda yapılanlar

Kuruluşumuz tarafından alınan karara itiraz, karar bildirim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. İtiraz başvurusunun işleme alındığı ve değerlendirmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır. Yönetim Temsilcisinin koordinasyonunda GT.006 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin toplanması sağlanarak değerlendirme yapılır. GT.006 İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından oluşturulan görüş, Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Gerekli görüldüğü durumlarda Hukukçuların görüşleri de alınır. Görüşler doğrultusunda alınan karar Yönetim Temsilcisi tarafından başvuru sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek yazılı olarak bildirilir. İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine tekrar



ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman no	PR.006
Yayın tarihi	01.07.2018
Revizyon no	02
Revizyon Tarihi	19.02.2020

yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir. GT.006 İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan kararlara başvuru sahibinin tekrar itiraz etmesi durumunda hukuki yöntemlere başvurulur. İtiraz Komitesi tarafından çözülemeyen itirazlar GT.006 İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından da değerlendirilebilir.

Kuruluşumuz, itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

5.0. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

FR.016 Şikâyet ve İtiraz Formu,

Toplantı Tutanakları,

GT.006 İtiraz ve Şikayet Komitesi