

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

A'ND`ın Belgelendirme ve denetleme faaliyetleri ile belgelendirdiği kuruluşların belgelendirme çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklarla ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM

A'ND`ın Belgelendirme ve denetleme faaliyetleri ilgili anlaşmazlıklar, şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

A'ND, Bu hizmetini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (KEK.Ek-A) çerçevesinde yürütmektedir

3. SORUMLULAR: Genel Müdür, Şikayet ve İtiraz kurulu, Belgelendirme Kurulu, Yönetim

Temsilcisi

4 TANIMLAR

4.1 Anlaşmazlık: A'ND`ın almış olduğu kararlara ilişkin olarak ilgili taraflarla anlaşma sağlanmaması durumu veya uygulamalarında (denetim ekibi, denetim tarihi, *denetim* ekibinin almış olduğu kararlar vb.) mutabakat olmaması anlaşmazlık olarak değerlendirilir.

4.2 Şikayet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların A'ND`ın Belgelendirme ve denetleme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya A'ND`ın etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

4.3 İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların A'ND`nın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, A'ND`ın aldığı kararın, İtiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

4.4 Şikayet ve İtiraz Kurulu: A'ND Genel Müdürü tarafından 3 yıllığına atanan, Şikayet ve İtiraz kurulu, 1 Başkan, olmak üzere 2 kişiden oluşur. Sistem belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Kurulu kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır.

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

5. UYGULAMA

5.1. Anlaşmazlıklar

Kuruluş, denetim tarihi, denetim planı, denetim ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili olarak teyit vermez ve değişiklik talebinde bulunursa, bu talep zaman açısından uygunsa, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilerek, görevlendirilen Baş Denetçiye ve Kuruluşa bilgi verilir ve kuruluştan yazılı gerekçe sunması istenir.

Kuruluşun denetim tarihi, denetim ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili gönderdiği yazılı gerekçe, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından incelenerek, sunulan gerekçe haklı bulunursa denetim tarihi, denetim ekibi veya üyesi değiştirilir.

5.2. Şikayetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılan şikayetler kayıt altına alınır.

Şikayetler, **Müşteri İlişkileri Sorumlusu** tarafından, FR.05 Şikayet/İtiraz/Talep Bildirim Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ve doğrulanması amacı ile 2 iş günü içinde şikayet sahibine ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulaması ve bilgilendirme yapılır.

AND'ye ulaşan şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (15) on beş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir. Şikâyetin mahiyetine göre Şikâyet ve İtiraz kuruluna gönderilebilir.

Denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. şikâyetlerin değerlendirmesi, Şikâyet ve İtiraz kurulu tarafından yapılır. Söz konusu şikâyetlerle ilgili firmanın belgelendirme kararı öncesi, Belgelendirme kuruluna, Belgelendirme müdürü tarafından Şikâyet ve İtiraz Kurulu değerlendirmesi hakkında bilgi verilir.

Şikâyet ve İtiraz kurul Toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

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

Şikâyet sahibine iletilecek olan karar şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından gözden geçirilir ve iletilir.

AND, müşterisi ve şikâyet sahibi ile birlikte şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına dair kararı taraflardan alınan değerlendirme ile belirler.

Şikâyet ve İtiraz Kurulunun değerlendirme yetkinliğinin itiraz/şikâyetin gereklerini teknik açıdan karşılamaması durumunda ilgili standartta yetkin Bir Baş Denetçi den sadece teknik destek alınarak şikâyet süreci yürütülür.

Kuruluşun şikâyet ve İtiraz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda, şikâyet süreci Hakem/Referans Belgelendirme Kuruluşu belirlenmesi ile sağlanır. Eğer şikâyet belgelendirmenin yeniden yapılmasını kapsar ise, Hakem/Referans belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirme tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

5.2. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, A'ND web adresine veya A'ND şirket merkezine yazılı veya sözlü yapılan şikâyetler, şikâyetleri alan personel tarafından, Şikâyet/Talep Bildirim Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

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 ay içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

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

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikâyeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.

A'ND Belgelendirme Faaliyetleri ve Belgeli Kuruluşların Uygulamaları Hakkında İtirazlar

Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir Kuruluş A'ND Belgelendirme Kurulu'nun herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildirimine eline geçmesini izleyen 15 gün içerisinde yapabilir.

Kuruluşlardan gelen itirazları, FR.05 Şikâyet/İtiraz/Talep Bildirim Formu ile belirlenir.

A'ND itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur İtirazların ele alınmasıyla ilgili görevlendirilen kişiler denetimi gerçekleştirenler ve karar

alıcılardan farklı Şikâyet ve İtiraz Kurulu belirlenir.

Tespit edilen itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Kuruluna Yönetim temsilcisi tarafından iletilir. Şikâyet ve İtiraz Kurulu, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve Denetim Ekibini toplantıya çağırabilir. Şikâyet ve İtiraz Kurulu alınan kararın gerekçesi ile birlikte itirazı izleyen 15 gün içerisinde yazılı olarak kuruluşa bildirilir.

İtirazların sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz eden kişi/kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesinde faaliyetler yürütülür.

İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esaslı, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate alınır.

a) itirazı alma, geçerli kılma ve araştırma ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,

b) itirazı izlemek ve kayıt etmek

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

c) uygun düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirmek

d) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması

5.3 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Şikayet ve İtirazlarla ilgili olarak Şikayet-İtiraz Kurulu tarafından alınan kararın gerekçesi ile birlikte kurul kararını izleyen 5 gün içerisinde resmi yazı ile ilgili tüm taraflara bildirilir.

AND'e ulaşan tüm şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar son derece gizli olup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda, yalnızca A'ND'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

A'ND'in aldığı kararlara itiraz; Sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst Meirciye itiraz için müracaatta bulunabilecekleri bildirilir. İtirazların çözüm yeri T.C. İSTANBUL Mahkemeleridir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

PR.01 Belgelendirme Prosedürü

PR.12 Denetim Prosedürü

PR.07 Düzeltici Önleyici Faaliyet prosedürü

FR.05 Şikayet/İtiraz/Talep Bildirim Formu

RP.09 Şikayet ve İtiraz kurulu Toplantı Raporu

FR.50 Belgelendirme Teklif /Sözleşmesi

Revizyon Bilgileri

Rev. No.	Revizyon Tarihi	Yapılan Revizyon
00	--	17021 akreditasyon koşullarına göre yeni yayın (01.03.2008)
01	25.02.2009	Logo değişikliği
02	23.12.2013	Şikâyet kurulu kişi sayısında değişiklik
03	06.04.2026	Şikâyet İtiraz Kurulu yetkinliklerinin sağlanmadığı durumu detaylandırıldı.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR