

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, ön büro personel 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. Şikayetin mahiyetine göre Şikayet ve İtiraz kuruluna gönderilebilir.

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

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

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

Şikayet sahibine iletilecek olan karar şikayete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından gözden geçirilir ve iletilir.

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

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, şikayetleri alan personel tarafından, Şikayet/Talep Bildirim Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

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

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

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti 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 Şikayet/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 Şikayet ve İtiraz Kurulu belirlenir.

Tespit edilen itirazlar, Şikayet ve İtiraz Kuruluna Yönetim temsilcisi tarafından iletilir. Şikayet ve İtiraz Kurulu, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve Denetim Ekibini toplantıya çağırabilir. Şikayet ve İtiraz Kurulu alınan kararın gerekçesi ile birlikte itirazı izleyen 15 gün içerisinde yazı ile 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 çözümllemek 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	Şikayet kurulu kişi sayısında değişiklik

HAZIRLAYAN

ONAY

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

GENEL MÜDÜR