



İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No:Ü.PR.13

Yayın Tarihi: 01.06.2016

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: --

1. AMAÇ

Bu prosedür, NOTICE tarafından yürütülmekte olan hizmetlerle ilgili olabilecek itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilme sürecini anlatmak.

2. KAPSAM

Bu prosedür, NOTICE tarafından yürütülmekte olan hizmetler kapsamında uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz Komitesi ve Akreditasyon Sorumlusu mesuldür.

4. TANIMLAR

İtiraz : NOTICE'den hizmet alan kişi/kurum/kuruluşların kendilerini ilgilendiren konularda, NOTICE'in ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları yazılı başvuru.

Şikâyet : NOTICE'in hizmet verdiği kişi/kurum/kuruluşların NOTICE'den aldıkları hizmetlerden dolayı veya NOTICE'den hizmet alan kişi/kurum/kuruluşların ürün/yönetim sistemi/hizmetlerinden etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizliğin sözlü veya yazılı ifadesidir.

5. UYGULAMA

NOTICE bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur. Şikâyet yada itirazlar değerlendirilirken değerlendirme yapan yada karar alan personel tamamen şikâyet yada itiraz konusundan bağımsız kişilerden seçilir. NOTICE müşterisine danışmanlık sağlamış veya müşterisi tarafından istihdam edilmiş olan personelini (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

5.1. İtiraz Kaynakları

- Firmaların/ işlerin yapmış oldukları başvuruya istinaden NOTICE' in almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- Denetim ve muayene öncesi tetkik ekibinin atamasına yapılan itiraz
- Denetim ve muayene sırasında, denetim ve muayene ekibinin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- Teknik Yöneticinin ve Muayene Akreditasyon Sorumlusunun almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- NOTICE hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

5.2. Şikâyet Kaynakları

- Başvuru süreci sırasında NOTICE' in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler vb.)
- Denetim ve muayene sırasında, denetim ve muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (denetimin/muayenenin gerçekleştirilmesi, denetim ekibinin davranışları, muayene uzmanının davranışları, denetimin kapsamı, süresi metodu, vs.)

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme Akreditasyon Sorumlusu
Umut Can Öksüz

Onaylayan
Genel Müdür
Özgür Vicdan



İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No:Ü.PR.13

Yayın Tarihi: 01.06.2016

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: --

- Belgelendirme ve muayene sonrası NOTICE 'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- NOTICE' in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar/kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler.

5.3. Şikayetlerin Ele Alınması

- NOTICE' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikayetler, web sitesinde ulaşılabilir durumda olan **Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu** ile elektronik ortamda ya da Ürün Belgelendirme Akreditasyon Sorumlusu (ÜBAS) veya ilgili bölüm yöneticisi tarafından **Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınır.
- Yapılan şikayet ile ilgili ÜBAS müşteri ile iletişime geçerek şikayetin doğrulaması yapılır.
- Şikayetin kapsamı ile ilgili iki şekilde sınıflandırılır.
 - NOTICE in belgelendirmesini yaptığı müşteriler tarafından NOTICE ile ilgili veya personeli ile ilgili yapılan şikayetler
 - NOTICE in belgelendirmesini yaptığı müşteri ile ilgili şikayetler
- Şikayetin doğrulaması yapıldıktan sonra şikayet yukarıdaki şekilde ÜBAS tarafından sınıflandırılır.
- Şikayet NOTICE faaliyetleri veya NOTICE in belgelendirmesini yaptığı müşteriler veya NOTICE personeli ile ilgili değilse şikayet sahibine bölüm yöneticisi tarafından yazılı bilgi verilir.
- Eğer şikayet NOTICE faaliyetleri veya NOTICE in belgelendirmesini yaptığı müşteriler veya NOTICE personeli ile ilgili ise Muayene Akreditasyon ve Notifikasyon Sorumlusu ilgili bölüm yöneticileri ile şikayeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikayet sahibine **Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu** ile 7 gün içerisinde bilgi verir. Eğer ilgili şikayet belgelendirmesi yapılan müşteri hakkında ise bu şikayet konusu ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- Ürün Belgelendirme Akreditasyon Sorumlusu (ÜBAS) şikayete ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet M.PR.03 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre takip edilir.
- Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Ürün Belgelendirme Akreditasyon Sorumlusu tarafından şikayet sahibine **Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu** ile bilgi verilir.
- Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı **M.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınır.
- Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu ÜBAS tarafından **FR.13.01 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu** ile itiraz komitesine bildirilir ve müşteriye bilgi verilir. NOTICE' e müşterisi firmalar/kişiler hakkında yapılan şikayetler yukarıda belirtilen şekilde alınır. ÜBAS tarafından değerlendirilir. Eğer şikayet konusu ÜBAS ile direkt ilgili ise şikayeti Genel Müdür değerlendirir.
- Şikayet belgelendirilmiş firmalar için ise firmanın belgelendirilmiş tipinin uygunluğunun değerlendirmesi için gerekiyorsa yerinde denetim ilgili belgelendirme programına uygun olarak gerçekleştirilir.

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme Akreditasyon Sorumlusu
Umut Can Öksüz

Onaylayan
Genel Müdür
Özgür Vicdan

5.4. İtirazların Ele Alınması

- NOTICE' in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitesinde ulaşılabilir durumda olan Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda ya da ÜBAS veya ilgili bölüm yöneticisi tarafından Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır.
- İtiraz alındıktan sonra ÜBAS ve ilgili bölüm yöneticisi, itirazın NOTICE 'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.
- İtiraz NOTICE' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine ilgili bölüm yöneticisi tarafından yazılı bilgi verilir.
- İtiraz NOTICE' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise ÜBAS konuyu itiraz komitesine Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.
- İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.
- Gerek duyulması halinde itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İtiraz komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formuna kaydeder ve ÜBAS ve ilgili bölüm yöneticisi bildirilir.
- Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.
- Yapılacak olan faaliyetle ilgili ÜBAS tarafından Ü.PR.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.
- Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine ÜBAS tarafından yazılı bilgi verilir ve geri bildirim istenir.
- İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.
- Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TURKAK, ilgili bakanlıklar ve gerektiğinde TC Mahkemelerine bildirim yapılır bahsedilen bu kurumlar haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez. Eğer ilgili şikayet belgelendirmesi yapılan müşteri hakkında ise bu şikayet konusu ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- Bu prosedür kapsamında alınan itiraz ve şikayetlerde yaptığı başvuru ile ilgili ayrımcı bir tavır alınmaz tamamen değerlendirmenin objektif sonuçlarına göre işlemler yürütülür.
- Söz konusu şikayet ve itirazlar daha önce alınan şikayetler ve itirazlar ile benzerlik gösteriyorsa daha önce gerçekleştirilen araştırmaların sonuçlarında mutlaka değerlendirilir.



İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No:Ü.PR.13

Yayın Tarihi: 01.06.2016

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: --

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Ü.PR.02 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Ü.PR.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Ü.FR.13.01 Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığınca Onaylanmış Kuruluşların Görevlendirilmesi, İzlenmesi ve Denetlenmesinde Esas Alınacak Temel Kriterlere Dair Tebliğ

Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları ve Onaylanmış Kuruluşlar Yönetmeliği (23 Şubat 2012 Tarihli ve 28213 Sayılı Resmi Gazete)

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme Akreditasyon Sorumlusu
Umut Can Öksüz

Onaylayan
Genel Müdür
Özgür Vicdan