



ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Compliant and Appeals Management Procedure

Doküman No	KARTEPE-P06
Yayın Tarihi	10 Eyl. 2016
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Revizyon No:	Revizyon Tarihi:	Bölüm	Açıklama:
00	-	KSY	İlk Yayın

Hazırlayan ve Kontrol	Onay
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür
10 Eyl. 2016	10 Eyl. 2016

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Kartepe Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.**'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.



AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı, **Kartepce Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.** yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerinden, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Firmanın Ürün veya Hizmet faaliyetlerinin tamamını ve Kalite Yönetim Sistemini kapsar.

UYGULAMA ALANI

- Firmanın Ürün veya Hizmet faaliyetleri için uygulanmalıdır.

TANIMLAR

- **Şikayet:** Firmaların/kişilerin, belgelendirme ve denetim faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış tetkikçileri, belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda KARTEPE SERTİFİKASYON HİZMETLERİ LTD. ŞTİ' ye yapılan başvurular
- **İtiraz:** Şikâyet ve Değerlendirme Komitesinin almış olduğu kararlarda anlaşamama durumu.
- **Şikayet ve İtirazların Değerlendirmesi:** Şikayet ve İtiraz değerlendirmesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi içerisinde seçilen bağımsız üyelerden oluşan ekiptir. Şikâyet ve itiraz, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi üyeleri arasından itiraza konu olmayan sektör temsilcileri ve üyelerden bir seçim yapılarak oluşturulur.

SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi ile birlikte, Müşteri İlişkileri Sorumlusu, Belgelendirme Müdürü ve seçilen diğer birim sorumluları ile Genel Müdür sorumludur.



UYGULAMA

Kuruluşumuz tarafından yürütülmekte olan denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Belgelendirilmek için başvuran firma ile ilgili olarak, firmanın denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere v.b durumlarda anlaşamama durumunda firmanın talebi göz önüne alınarak Belgelendirme Müdürü tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Firmanın atanan denetçilerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak, değişiklik yapılır.

Hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak firmalardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikâyet sahibine şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır.

Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.

Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Genel Müdür' e gönderilir. Şikâyet neticesinde tüm kuruluşumuzun faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.



Kuruluşumuza ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Genel Müdür tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Denetim faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, kuruluşumuza ulaştığında, itiraz konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi gündemine havale edilir.

Konunun görüşüleceği tarih ve şikâyet ve itiraz komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz komitesi yedek üyelerinden birisi komiteye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Tetkikçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 tetkik gerçekleştirmiş olması gerekir. Komite, itirazın kuruluşumuza ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir.

Şikâyet ve İtiraz komitesi kararı; Kuruluşumuz tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

Şikâyet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikâyetin türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.

Şikâyete konu olan ve şikâyet sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

*Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Kartepe Sertifikasyon Hizmetleri Ltd. Şti.**'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.*



Şikâyetin alınması üzerine, Kuruluşumuza şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.

Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmalıdır.

Şikâyet, kuruluşumuz tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Konunun takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.

DOKÜMANTASYON

Bu dokümantasyon ile ilgili kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

İLGİLİ DOKÜMANTASYON VE FORMLAR

- S04 Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Önerilerini Değerlendirme Süreci
- P5 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- P3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- T3 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Nitelendirme Talimatı
- F77 Belgelendirme Komitesi İşlem Formu
- F78 Komite Üyeleri Gizlilik Taahhütnamesi
- F36 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu

KAYNAKÇA

– ...