SİSTEMER CERTIFICATION	**PROSEDÜR**	Doküman No	P-140
		Yayın Tarihi	15/10/2005
	İtiraz ve Şikayetlerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü	Revizyon No	7
		Son Rev.Tarihi	01/08/2016

	Departman	İsim	Tarih	İmza
Hazırlayan	**Yön. Temsilcisi**	**Eren İŞMAN**	**01/08/2016**	
Gözden Geçiren	**Sistem Belgelendirme Md.**	**Eren İŞMAN**	**01/08/2016**	
Onaylayan	**Genel Müdür**	**Ersin ÇETİN**	**01/08/2016**	

Revizyon Durumu

Rev.No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Ref.Doküman
0	15.10.2005	İlk Yayın	P-140
1	13.03.2006	Şikayetlere verilecek cevap sürelerinin belirlenmesi	P-140
2	20.04.2006	Logo Değişikliği	T-080/02
3	13.07.2006	Web sitesinden ulaşan şikayetlere otomatik geri bildirim yapılması	P-140
4	01.08.2006	Kuruluş şikayet üzerine gerçekleştirilecek denetimler için ücret ödemeyeceği ifadesi eklendi	P-140
5	20.07.2007	Anlaşmazlık ifadesinin prosedürden çıkarılması ve ISO 17021 standardının şart koştuğu maddelerin eklenmesi	*ISO /IEC-17021*
6	15.03.2008	TÜRKAK 17021 denetim sonucu bulunan uygunsuzluk kapatmalarının yapılması	P-140
7	01.08.2016	Logo değişikliği, ISO/IEC 17021-1:2015 standart revizyonu ile ilgili eklemeler	P-140, ISO/IEC 17021-1:2015

1.0 AMAÇ

SİSTEMER' in yapmakta olduğu Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen *itiraz ve şikayetlerinin* değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0 TANIMLAR VE KAPSAM

Bu prosedür, SİSTEMER' in yürütmekte olduğu denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR

- ✓ F-140/01- Müşteri Şikayet Formu
- ✓ F-140/02- *İtiraz ve Şikayet* Formu
- ✓ *EN ISO/IEC 17021-1 : 2015 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 1: Requirements (ISO/IEC 17021-1:2015)*

4.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından İ*tiraz ve Şikayet* Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Sistem Belgelendirme Müdürü sorumludur.

5.0 UYGULAMA

5.1 Şikayetler ve Çözümü

5.1.1- SİSTEMER tarafından yürütülmekte olan Denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü *itiraz ve şikayetler* Yönetim Temsilcisi tarafından *İtiraz ve Şikayet* Formu ile kayıt altına alınır.

5.1.2-SİSTEMER' e hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen *şikayetler*, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır.

Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Genel Müdür tarafından *İtiraz ve Şikayet* Komitesi gündemine alınır.

Değerlendirilecek şikayetler hakkında faaliyetin başlatıldığı bir yazı ile müşteriye ya da şikayet sahibine bildirilir.

İtiraz ve Şikayetin ele alınmasıyla ilgili görevlendirilen kişilerin denetimi gerçekleştirenler ve karar alıcılardan farklı olması sağlanır.Ve şikayetlerin kabulü,

gözden geçirilmesi ve kararında, şikayet sahibine ayrımcı herhangi bir eylemde bulunulmaması F-200/02 Gizlilik ve Tarafsızlık Tahhütnamesi ile garanti altına alınmıştır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından Yönetim temsilcisinin konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilirkişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir.

Komite görüşü, *şikayetle ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Müşteri İlişkileri Planlama Müdürü'ne teslim edilir. Nihai karar Genel Müdür tarafından alınır.* Genel Müdür' ün onayıyla, karar müşteriye veya şikayet sahibine şikayet tarihinden sonra *en geç 1 ay içinde yazı ile bildirilir.*

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikayet durumları YGG toplantısı öncesi Genel Müdüre gönderilir.

Şikayet neticesinde tüm SİSTEMER' in faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır. Bu faaliyet İç Denetim prosedürüne göre plan dışı iç denetim gerçekleştirme olabilir.

5.1.3-SİSTEMER' e web, yazılı ya da sözlü olarak ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı *düzenlemeler hakkında 1 ay içerisinde yazılı bilgi verilmesi talep edilir. Web sitesinden alınan şikayetlerle ilgili olarak kuruluşa otomatik geri bildirim yapılarak şikayetin SİSTEMER' e ulaştığı bilgisi verilir.*

Gelen bilgiler komite tarafından değerlendirilir, şikayetin önemi esas alınarak kuruluşta denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. *Kuruluş, şikayet üzerine gerçekleştirilecek denetimler için ücret ödemez, ücret SİSTEMER tarafından karşılanır, sadece denetim ekibinin yol, konaklama giderleri kuruluş tarafından ödenir.*

Kuruluştan gelen bilgiler doğrultusunda, şikayeti yapan kuruluşa konu hakkında yazılı bilgilendirme yapılır.

5.1.4 İtiraz ve şikayetlerin gözden geçirilmesi prosedürü web sitesinde kamuya açık hale getirilmiştir.

5.1.5 Şikâyetin alınması üzerine, SİSTEMER şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikâyet belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikayeti ele alır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkililiği dikkate alınmaktadır.

5.1.6 Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki şikâyet, belgelendirme kuruluşu tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye yönlendirilmektedir.

5.1.7 SİSTEMER şikayetin alındığını ve ilerleme raporları ile sonucu şikayet sahibine bildirir.

5.1.8 Şikayet sahibine iletilecek olan karar şikayete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

5.1.9 SİSTEMER şikayeti ele alma prosesi sonucunun resmi bildirimini şikayet sahibine yapmaktadır.

5.1.10 SİSTEMER, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına karar verir.

5.2 İtirazlar ve Çözümü

5.2.1- Denetim faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi Kararlarına yapılan itirazlar ise, SİSTEMER' e ulaştığında, İtiraz Konusu İ*tiraz ve Şikayet* Komitesi gündemine havale edilir.

5.2.2- Konunun görüşüleceği tarih ve İ*tiraz ve Şikayet* Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir.

İ*tiraz ve Şikayet* Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İ*tiraz ve Şikayet* Komitesi Yedek üyelerinden birisi komiteye dahil edilerek kuruluştan teyidi alınır.

Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş denetçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 denetim gerçekleştirmiş olması gerekir.

İtirazın çözümünde, Şikayet ve İtiraz Komitesi gerekli gördüğü takdirde bilirkişi görüşünü de alarak değerlendirmesini Müşteri İlişkileri Planlama Müdürü'ne sunar. Şikayet ve İtiraz Komitesi görüşü, itirazla ilgili değerlendirmeler gözden geçirilerek karar Genel Müdür tarafından alınır.

5.2.3-Yönetim Temsilcisi tarafından *itiraz ve şikayet* kayıtları istatistiksel olarak değerlendirilir ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme alınır.

5.2.4- Ayrıca gerçekleştirilecek denetim faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluş planlanan denetim ekibi ve tarihine itiraz etme hakkına sahiptir. Bu itirazı denetim plan formundaki itiraz bölümünü nedenleriyle doldurarak SİSTEMER' e bildirir. İnceleme sonucu, objektif delillere dayanan bir itiraz varsa yeni bir denetim ekibi görevlendirilir veya yeni bir tarih belirlenerek çözüm sağlanır.

5.2.5- Yönetim görevini yürüten personel, komite üyeleri söz konusu şikayet sahibi olan kuruluşa yönelik herhangi bir faaliyet içinde bulunmuşlarsa veya son 2 yıl içinde söz konusu olan *itiraz ve şikayetle* ilgili taraf olmuşlarsa, hiçbir *itiraz ve şikayet* konusunu incelemekle görevlendirilemezler. Ayrıca bu konu imzalanan sözleşme ve gizlilik & tarafsızlık taahhütnamesiyle de garanti altına alınmıştır.

5.2.6- Denetim faaliyetleri konusunda olabilecek her türlü şikayet, kuruluş tarafından *İtiraz ve Şikayet* Formu ile yapılır, anlaşmazlık konusu yazılarak baş denetçi tarafından cevaplanması istenilir ve cevap müşteriye bildirilir. Müşteri cevaptan tatmin olmamışsa Sistem Belgelendirme Müdürüne şikayet olarak aktarılır, Sistem Belgelendirme Müdürü konuyu inceleyerek 1 ay içerisinde şikayet sahibine bildirir, eğer cevap memnun edici değilse konu İ*tiraz ve Şikayet* Komitesine Genel Müdür tarafından aktarılarak en geç 1 ay içerisinde cevap verilmesi istenir, komiteden çıkacak cevap şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

5.2.7 İtiraz ve şikayetlerin gözden geçirilmesi prosedürü web sitesinde kamuya açık hale getirilmiştir.

5.2.8 İtirazlar hakkındaki kabul, soruşturma ve karar itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmamaktadır.

5.2.9 SİSTEMER itirazın alındığını ve ilerleme raporları ile sonucu itiraz sahibine bildirir.

5.2.10 İtiraz sahibine iletilecek olan karar itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

5.2.11 SİSTEMER itirazı ele alma prosesi sonucunun resmi bildirimini itiraz sahibine yapılır.

5.2.12 Sonuç olarak şikayetlerle ilgili yapılan faaliyetin raporlanması ve raporun değerlendirilip onaylanması kararı Şikayet ve İtiraz Komitesinin sorumluluğunda, şikayetlerin karara bağlanması Genel Müdür sorumluluğundadır. Şikayet sonucu meydana gelen itirazlarla ilgili yapılan faaliyetlerin raporlanması Şikayet ve İtiraz Komitesi sorumluluğundadır. İtirazlarla ilgili nihai kararın alınması Genel Müdür sorumluluğundadır.