



İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ TALİMATI

Doküman No	T.14.02
Yayın Tarihi	09.09.2019
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	18.12.2020
Sayfa	1/3

1. AMAÇ

KYS Belgelendirmede, tüm taraflardan gelebilecek şikâyet ve itirazlara çözüm alternatifleri sunmak, tekrarlanmaması yönünde önlemler alınmasıdır.

2. SORUMLU

Belgelendirme Müdürü.

3. UYGULAYICILAR

Genel Müdür, Birim Yöneticileri/Personeli, Kalite Müdürü, İç Kontrol Ekibi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi.

4. UYGULAMA

KYS Belgelendirmeye yapılacak her türlü şikâyet veya itirazın, tarafsız ve ayrımcılık yapılmayacak şekilde, objektif delillere dayalı olarak ele alınması esastır.

4.2 Şikâyet / İtiraz Talebinin Alınması & Değerlendirilmesi

KYS Belgelendirme personeli, kendisine gelen her bir şikâyet talebini mutlaka ilgili taraftan yazılı olarak ister. Gelen sözlü talepleri ise ilgili taraftan, KYS Belgelendirme web sitesinde yayımlanan **Şikâyet Kayıt Formu** kullanarak iletmesi istenir. Talebin KYS personeli tarafından alınması gerektiği bir durum oluşursa, talebin net olarak dinlenmesi ve o şekilde **Şikâyet Kayıt Formu** ile kayıt altına alınması ve ilgili tarafa onaylatılması zorunludur. Alınan talepler, Belgelendirme Müdürü/Kalite Müdürüne iletilir. Değerlendirme aşamasında öncelikle talep hakkında şikâyet/itiraz ayrımı yapılır.

4.3 Şikâyetlerin Ele Alınması

Şikâyet: Tüm taraflardan gelebilecek, KYS Belgelendirmenin veya belgelendirdiği müşterinin hizmet sonuçlarından etkilenen yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurulardır.

Olabilecek şikâyetler (bunlara sınırlı kalmamak üzere) aşağıda listelenmiştir:

KYS Belgelendirmenin hizmetlerinden kaynaklı:

- ✓ Sözleşme ve Müşteri El Kitabı ile KYS Belgelendirme tarafından uyulması taahhüt edilen kurallara, uyulmadığının taraflarca bildirilmesi durumu,
- ✓ Hizmet sunumuna ilişkin prosedürlerin (Başvuru, denetim gerçekleştirme, denetim bulguları, belgelendirme süreleri, denetim teklifi vb.) işletilmesi sırasında, faaliyet sonuçlarından tarafların, olumsuz etkilerini bildirmesi durumu,
- ✓ Hizmetlerin sunumunda görev alan dış kaynaklı personel dâhil, denetim ekibinin davranışlarından veya yeterliliğinden tarafların, olumsuz etkilerini bildirmesi durumu,
- ✓ KYS Belgelendirmenin diğer etkinliklerinden (eğitim, toplantılar, yayınlar vb.) tarafların, olumsuz etkilerini bildirmesi durumu,

Sözleşmeli müşterinin ürünleri / hizmetleri kaynaklı:

- ✓ Müşterinin belgelendirme kapsamında sözleşme ile sınırları çizilen faaliyetlerinden, farklı tarafların olumsuz etkilenmesi ile ortaya çıkan bildirimler,

Denetim teklifi, denetim programı veya denetim ekibine yönelik müşteri tarafından konuya ilişkin gerekçeleri de eklenerek iletilen itiraz mahiyetteki başvurular planlama sorumlusu tarafından denetim tarihi de göz önünde bulundurularak makul süre içerisinde değerlendirilir. Öncelikle başvurunun yanlış anlamadan kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilir. Yanlış anlamadan, bilgi eksikliğinden veya maddi hatadan kaynaklanıyorsa, planlama sorumlusu gerekli çözümleri sunar. Varılan mutabakat doğrultusunda gerekiyorsa denetim teklifi/programı güncellenerek başvuru sonuçlandırılır. Karşılıklı anlaşma ile sonuçlanan bu tür başvurular şikâyet olarak değerlendirilmez. Müşteri ile uzlaşma sağlanamayan durumlarda başvuru şikâyet olarak kaydedilir ve bu prosedürde belirtildiği şekilde şikâyet sonuçlandırılır.

KYS Belgelendirmenin hizmetlerinden kaynaklı şikâyetlerin ele alınması

KYS belgelendirmeye **Şikâyet Kayıt Formu** ile gelen tüm şikâyetler için Kalite Müdürü gerekli değerlendirmeyi yapar ve şikâyetin geçerliliğini **Şikâyet Değerlendirme Formu** ile değerlendirir, gerekirse Belgelendirme Müdüründen görüş ister. Şikâyet geçerli değilse şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine Kalite Müdürü tarafından bildirilir.

Müşteri şikâyetinde **haklı bulunmuş ise**, Kalite Müdürü ilgili birim sorumlusundan talep hakkında görüş ve çözüm bilgisini en geç 5 iş günü içerisinde iletmesini ister ve şikâyet sahibine, şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgilerini bildirilir. Şikâyetin konusuna göre ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde, şikâyet konusu ile ilgili kişilerin

	İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ TALİMATI	Doküman No	T.14.02
		Yayın Tarihi	09.09.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	18.12.2020
		Sayfa	2/3

yer almamasına dikkat edilir. Şikâyeti ele almak için görevlendirilen personel şikâyetin yeterli bilgi/belge ile desteklenip desteklenmediğini değerlendirir ve gerek görürse çözüme yönelik ilgili taraftan bilgi/belge talebinde bulunur.

Çözüme yönelik görüşlerin belirlenmesinden sonra Kalite Müdürü gerekli faaliyetleri planlar ve yürütülmesini sağlar. Yapılan faaliyetler ilgili tarafa en uygun ve hızlı bir şekilde bildirilir. Şikâyete yönelik sonucun **talep sahibi tarafından kabul edilmemesi durumunda**, talep **itiraz** statüsüne yükselir ve bu prosedür de belirlenen itirazlara yönelik uygulamalar gerçekleştirilir.

Sözleşmeli müşterinin ürünleri / hizmetleri kaynaklı şikâyetlerin ele alınması

Sözleşmeli müşterinin ürünleri / hizmetleri kaynaklı ilgili şikâyetlerde öncelikle şikâyetle doğrudan müşteri kuruluşu yapılması gerektiği yönünde ilgili tarafa bilgi verilir. Bu yöntem ile şikâyetin sonucunun elde edilememesi durumunda KYS belgelendirmeye şikâyette bulunulabilir. Konuya ilişkin sunulan bilgilerin doğrulanamaması durumunda herhangi bir işlem yapılmaz. Gerekli durumun doğrulanmasından sonra, öncelikle müşteriden konu ile ilgili şikâyet değerlendirme prosedürü uygulaması ve sonuçlarını KYS Belgelendirmeye bildirmesi istenir. Müşterinin bahse konu şikâyetle ilgili yaptığı tüm faaliyetleri en kısa sürede KYS Belgelendirmeye bildirmelidir. Müşteri tarafından şikâyet değerlendirme prosedürünün uygulanması sonucunda şikâyetin devam etmesi, kuruluş tarafından alınan önlemlerin yeterliliği ile ilgili bir kuşku olması veya kuruluşun belgesi kapsamında yapması gereken sorumluluğu yapmadığının tespit edilmesi durumunda, planlı veya plansız olarak olağan dışı denetim gerçekleştirilebilir. Bu durumda müşteri KYS Belgelendirmeye denetimin emniyetli bir şekilde yapılabilmesi için her türlü imkânı sağlamakla yükümlüdür. Bu denetimler sonucunda müşteri ile ilgili iletilen şikâyetin haklılığının teyit edilmesi durumunda denetime ait masraflar müşteriye fatura edilir. Yapılan denetimde herhangi bir uygunsuzluk bulunmaması halinde denetim teklifi tutarı müşteriye fatura edilmez.

KYS Belgelendirme, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile belirler.

4.4 İtirazların Ele Alınması

İtiraz: Tüm taraflardan, KYS Belgelendirmenin gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyeti süreçlerinde aldığı kararlara yönelik yapılan olumsuz başvurulardır.

Olabilecek itirazlar aşağıda listelenmiştir (bunlarla sınırlı kalmamak üzere):

- ✓ Belgelendirmeye yönelik karar komitesinin almış olduğu herhangi bir kararında ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- ✓ Belgelendirme karar komitesinin, yeniden denetim kararına varması ve problem kaynağının müşteri olması nedeniyle, maliyetlerin müşteriye yansıtılması kararında ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- ✓ Düzeltici faaliyet kapsamında ortaya çıkan şikâyetlerin çözümünde, ortak bir karara varılamaması durumu,
- ✓ Tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerini tehdit eden veya çıkar çatışmasına neden olmuş bir durumun sonradan ortaya çıkması durumu,

İlgili tarafça; Şikâyet talebinin **itiraz** statüsüne yükselmesi veya doğrudan İtirazın oluşması durumunda, itiraz durumuna ilişkin varsa karar karar tarihi ve numarası ile objektif delilleri de içerecek şekilde itirazın gerekçeleri 30 iş günü içinde kişi veya kurum adı belirtilerek yazılı olarak yapılması gerekmektedir.

İtirazlarda, Belgelendirme Müdürü ve/veya Kalite Müdürü koordinasyonunda, **İtiraz ve Şikâyet Komitesinin** kurulması ve toplanması sağlanarak değerlendirmesi yapılır. Komitede **Denetim Ekibi Listesi** içerisinde denetimde görev almamış bir ekip görevlendirilir. Görevlendirme öncesinde mutlaka gizlilik ve tarafsızlık taahhütleri ve konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair yazılı teyit alınır.

Komite üyeleri, konuya ilişkin ihtiyaç duyarsa, **Denetim Ekibi Listesinden** denetimin itiraza tabi olan aşamasında görev almamış bağımsız bir kişi veya konusunda uzmanlığı geçerli olabilecek başka bir kurum veya kişiyi görüşünü almak üzere **"Teknik Uzman"** sıfatı ile bir üye talep edebilir. Bu yöndeki ihtiyaç, Belgelendirme Müdürü tarafından sağlanır. Bu yöndeki talep iç bünyeden karşılanabilir nitelikte ise **Denetim Ekibi** havuzu içerisinde gerekli kriterleri sağlayan bir kişi görevlendirilebilir. Bu kişinin dışarıdan olması durumunda; gizlilik ve tarafsızlık taahhütleri ve konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair yazılı teyit alınır. Üyelerden itiraz ile ilgili değerlendirmelerini yirmi bir (21) gün içinde iletmeleri istenir.

Komite gündemine sunulmak üzere, konunun o ana kadar gelinmiş aşama kapsamında, tüm ilgili kayıt ve dokümanlarının kopyasından bir nüsha oluşturulur. Komitenin nüshaları kopyalaması, kendine alması gizlilik açısından yasaktır.

Komite, gündem ve ekleri doğrultusunda konuyu değerlendirir. İtiraza ilişkin olarak gerek görürse ilgili taraflardan **ek bilgi veya görüş** isteyebilir. İlgili taraflar davalarını savunmaları açısından uygun olması veya bu yönde talepleri olması durumunda, taraflar da toplantıya katılırlar.

	İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ TALİMATI	Doküman No	T.14.02
		Yayın Tarihi	09.09.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	18.12.2020
		Sayfa	3/3

Komite; itiraz yönelik, elde ettiği bilgiler ve veriler ışığında nihai kararını gerekçeleri ile birlikte **İtiraz Komitesi Değerlendirme Formu** işleyerek KYS Belgelendirmeye sunar. Karar, müşteriye bir yazı ile bildirilir. İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda, başvuru sahibine gelişmeler hakkında yazılı bilgi verilir.

İtiraz sahibinin komite tarafından haklı bulunması durumunda, alınan kararların uygulanmaya konması, Belgelendirme Müdürü tarafından sağlanır.

İtiraz sahibinin haklı bulunmaması durumunda, **Komite kararını kabul etmemesi** ve haklı bir gerekçe sunması durumunda, karara ilişkin tarafın haklı gerekçesi tekrar komite çalışma döngüsünde ele alınır. Komite kararında değişiklik olmaması durumunda konu artık **anlaşmazlık** statüsüne ulaşır. Tarafla, KYS Belgelendirme arasında bir sözleşme olması durumunda, yetkilendirilen mahkemeye konunun taşınması kararı alınır. Ancak taraf, KYS Belgelendirme ile sözleşmesi olmayan bir kişi veya kurum ise, bir üst merci olan veya ilgili Akreditasyon Kurumuna başvurması yönünde yönlendirme yapılır. Bunun dışında talebin yasa gereği ilgili mahkemede çözülmesi yoluna gidilir.

İtiraz ve şikâyetler Kalite Müdürü tarafından **İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna** kaydedilerek, gerekli takibi yapılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- F.07.06 Denetim Ekibi Listesi
- F.14.07 Şikâyet Kayıt Formu
- F.14.08 Şikâyet Değerlendirme Formu
- F.14.09 İtiraz Komitesi Değerlendirme Formu
- F.14.10 İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna

6. REVİZYONLAR

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Nedeni
12.06.2020	01	İç kontrol sonucu 17021-1 standardına istinaden 9.8.11 başlığı eklenmiştir.
18.12.2020	02	İtiraz Komitesi " İtiraz ve Şikâyet Komitesi " olarak adlandırılmıştır.