

İTİRAZ ve ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi 04.09.2009 / Revizyon 06 / 15.01.2016

DOKUMAN NO NS. PR.009



Sayfa 1 / 5

1.AMAÇ:

NETSERT' in, Belgelendirme veya diğer ilgili herhangi bir konuyla ilgili, tedarikçilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyet ve itirazların ele alınmasıyla ilgili, değerlendirilmesi, çözümü için politika ve sonuçlandırılmasını içeren bir yöntem oluşturmaktır.

2.KAPSAM:

Bu prosedür Müşterilerinden/Firmalarından gelen her türlü istek veya şikâyet itiraz ve Müşteri/Firma değerlendirilmesini kapsar.

3.SORUMLULUK:

3.1. Müşterilerden/Firmalardan gelen tüm şikâyetlerin alınması, sürecin işleyişi ve Komite toplantı sonuçlarının müşteriye ve Genel Müdüre iletilmesi gibi sekretarya görevinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

3.2.Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından "İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Komitesi" sorumludur.

3.3.Müşteri/Firma şikâyetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.

3.4. NETSERT, İtirazı ele almanın tüm seviyelerdeki bütün kararlarda sorumluluğu üzerine almıştır.

4.TANIMLAR:

4.1. **Şikâyet:** Müşterilerin/firmaların veya diğer ilgili tarafların NETSERT' in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği müşteri/firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz (Temyiz): NETSERT' in Müşteri/Firma veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

(Tanımlar için Bkz.ISO 17000)

5.UYGULAMA:

5.1.1 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

Tarafsızlığı Koruma Komitesi üyelerinden bağımsız olarak seçilecek olan İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi üyeleri aşağıdaki sektörlerde görev yapan kişilerden oluşabilecektir:

1. Üniversitede görevli öğretim görevlisi vb
2. NETSERT Belgeli Müşterisi
3. NETSERT Belgelenmiş Müşterinin Müşterisi
4. Kamu Kuruluş Temsilcileri
5. Sivil Toplum kuruluş temsilcileri
6. Özel Kuruluş Temsilcileri
7. Sanayi ve Ticaret kuruluşları
8. Yönetim Sistemleri konusunda danışmanlık ve eğitim hizmeti sunan firma veya kişiler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

İTİRAZ ve ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi 04.09.2009 / Revizyon 06 / 15.01.2016

DOKUMAN NO NS. PR.009



Sayfa 2 / 5

9. Düzenleyici Kuruluşlar

5.2. İtiraz

“İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Komitesinin toplanabilmesi için Şikâyet sahibinin karara itiraz gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunca delilleriyle birlikte) *NETSERT* e sunması gereklidir. Komite bu durumda bildirimden **en geç 2 hafta** içerisinde toplanacaktır.

“İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Komitesi” NS. TL.009 Tarafsızlığı Koruma Komitesi-İtiraz Şikâyet Değerlendirme Komitesi Kuralları Çalışma ve Atanma Talimatına göre atanarak toplanır. Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde şikâyete sebep olunan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine konunun görüşüleceği tarih Komitedeki kişilerin isim ve özgeçmişleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Şikâyet Sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak Komite Üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise Komite üyeleri “İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Komitesi” NS. TL.009 Tarafsızlığı Koruma Komitesi-İtiraz Şikâyet Değerlendirme Komitesi Kuralları Çalışma ve Atanma Talimatına göre tekrar atanarak toplanır aksi takdirde talebi ret edilir.

Atanan Komite itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (Tüketici hakları, Sivil toplum örgütleri) görüş talep edebileceklerdir. Aynı zamanda komite İtiraz hakkında Karar verirken *daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Komite de kararlar oy birliği ile alınıp, komitede alınacak karar NETSERT için son bağlayıcı karardır.*

Komiteden çıkacak karar tarihinden sonraki 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir ve sonuçları hem Genel Müdür’ e hem de Müşteriye / Firmaya yazılı olarak bilgi verilir.

Yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetler aşağıdaki önlemleri içerebilir.

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi
- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirmesi

5.2.1 Nihai İtirazların Karara Bağlanması:

NETSERT in aldığı tüm kararlarla (itiraz değerlendirme komitesi dâhil) ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmadığı durumda çözüm yeri artık İş bu sözleşme kapsamındaki herhangi bir konuyla ilgili taraflar arasında anlaşmazlık olması halinde Türkiye Cumhuriyeti yasaları uygulanacak olup Ankara Mahkemeleri olacaktır.

Ayrıca Müşterinin/Firmanın veya ilgili tarafın şikâyete konu itirazını aynı şekilde TURKAK’ a doğrudan aktarma hakkı da vardır. Şikâyetçi, TURKAK Rehber R10.08 ve Şikâyetler ve Uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilir.

Müşteri/Firma şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için gözden geçirilir.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
---	---------------------------------

İTİRAZ ve ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi 04.09.2009 / Revizyon 06 / 15.01.2016

DOKUMAN NO NS. PR.009



Sayfa 3 / 5

5.3 Şikâyet

5.3.1 Şikâyet Başvurularının Alınması:

Şikâyetlerin ele alınma prosesleri aşağıdakileri adımları içerir.

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Şikâyete mukabil yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere şikâyetin takip edilmesi ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılma (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesinin içermesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Öncelikle *NETSERT* Belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak *NETSERT* e ulaşan sözlü veya yazılı (fax, e-mail, posta) şikâyetler, **NS.FR.031 İstek / Şikâyet Kayıt Rehberine** Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt işlenir ve değerlendirilmesi için Genel Müdüre iletilir.

Sözlü olarak gelen şikâyetler için, önce şikâyetin aslı Yönetim Temsilcisi tarafından araştırılır. Yönetim Temsilcisi şikâyet sahibine geri dönerek şikâyetini işleme konabilmesi için yazılı olarak yapması gerektiğini bildirir. Yazılı olarak gelmeyen şikâyetler işleme konulmaz.

5.3.2 Gelen Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

NETSERT e yazılı olarak ulaşan şikâyetler değerlendirilir. İlk etapta **NS.FR.030 “Müşteri/Firma İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu ”** Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak şikâyet Genel Müdüre iletilir. Müşteri / Firma ile birlikte, objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikâyetler işleme konulduğu **yedi iş günü** içerisinde Genel Müdür’ün bilgisi dâhilinde müşteriye / firmaya ilk yanıt yazılı olarak bildirilerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır. Şikâyet ya *NETSERT* in belgelendirme faaliyetleri ile ya da belgelendirilmiş müşterileriyle ilgili olabilir.

a) *NETSERT* in sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetlerin değerlendirilmesi

Şikâyetin mahiyetine göre, itiraz-şikâyet, değerlendirme komitesine gönderilebilir. Tetkik raporları, tetkik ekipleri, tetkikin içeriği v.b. şikâyetlerin değerlendirilmesi, itiraz-şikâyet değerlendirme komitesi tarafından yapılır. Söz konusu şikâyetlerle ilgili müşterinin / firmanın belgelendirme kararı öncesi, Belgelendirme Kuruluna, Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından itiraz-şikâyet değerlendirme komitesi değerlendirmesi hakkında bilgi verilir. İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Komitesi toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet tarihinden en geç **bir ay** içinde yapılan işlemlerin sonucu Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye/firmaya yazılı olarak bildirilir.

b) *Belgeli Müşterilere / Firmalara Yönelik Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:*

NETSERT 'e ulaşan, *NETSERT* tarafından belgeli kuruluşların Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan Müşteri/Firma şikâyetleri, Müşterilerden/Firmalardan veya

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
----------------------------------	--------------------------

İTİRAZ ve ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi 04.09.2009 / Revizyon 06 / 15.01.2016

DOKUMAN NO NS. PR.009



Sayfa 4 / 5

bireylerden *NETSERT* Sertifikalı bir müşteri/firma ile alakalı ilişkili olarak şikâyetler alındığı zaman, aşağıdaki adımlar izlenecektir;

- Şikâyetler işleme konulduğu yedi iş günü içerisinde Genel Müdür'ün bilgisi dâhilinde Müşteriye / firmaya ilk yanıt yazılı olarak bildirilerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır.
- Şikâyetçiye, İlgili müşteriye / firmaya resmi olarak yazılı bir şikâyette bulunup bulunmadığı sorulur - eğer yazılı olarak şikâyette bulunmamışlarsa öncelikle bunu yapmaları önerilir,
- Eğer şikâyet sahibi, ilgili müşteriye/firmaya resmi bir şikâyette bulunmuş ise aynı şekilde şikâyetini yazılı olarak *NETSERT*' e de göndermesi talep edilir.
- Şikâyetin yazılı olarak gelmesini müteakip önce Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu doldurulur sonra şikâyet faksı ile birlikte Genel Müdüre iletilir.
- Şikâyetin aslı söz konusu ise şikâyete konu müşteri/firma ile bağlantıya geçilir. Şikâyet konusu vakit geçirmeden tüm detaylarıyla yazılı olarak bildirilir. (şikâyet eden kuruluşun onay vermesi halinde ismi şikâyet edilen kuruluş bildirilir.)
- Müşterilerden/Firmalardan bu şikâyetin sebebi ile ilgili detayları istenir ve müşterinin/firmanın bu uygunsuz durum ile ilgili yaptığı düzeltici faaliyetlerin delilleri istenir ve söz konusu iki taraf arasında uzlaşma sağlamak için girişimde bulunulur.
- Müşterinin/Firmanın şikâyet ile ilgili düzeltici faaliyet delilleri, doldurulan Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu, Şikâyetçinin resmi şikâyet yazısı ile birlikte konu ile ilgili genel görüşler Genel Müdüre karar vermesi için iletilir. Genel Müdürün kararına müteakip, Şikâyetçiye, sorunun durumu hakkında uygun şekilde öneride bulunulur, majör bir uygunsuzluğun tespitinde acil haberli olarak müşteriye/firmaya mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) haber vererek tetkik yapılacağı bildirilir. Bu tür tetkiklerde müşterinin/firmanın tetkike ve tetkik ekibine itiraz hakkı yoktur.
- Eğer olabilmesi muhtemel uygunsuzluğun şiddeti minör uygunsuzluk seviyesinde ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim Tetkiki tarihinde kuruluşun Tetkik edilmesi esnasında şikâyete konu olan Müşteri / Firma şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, *NETSERT*' in konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse artık konunun çözümü "İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Komitesinin sorumluluğundadır. Ayrıca şikâyet konusu Genel Müdür dahil olduğu bir süreçle alakalı olduğunda da şikâyetin değerlendirilmesi itiraz-şikâyet değerlendirme komitesi sorumluluğundadır.

5.3.3 Şikâyet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması:

NETSERT, Şikâyete konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, Şikâyet sahibi ve şikâyete neden olan belgelendirilmiş Müşterisi/Firması ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği mertebede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

İTİRAZ ve ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi 04.09.2009 / Revizyon 06 / 15.01.2016

DOKUMAN NO NS. PR.009



Sayfa 5 / 5

5.4 Gizlilik:

- *NETSERT* e ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca *NETSERT* i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili Müşteri/Firma mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları ilgili Müşteri/Firma dosyasında saklanır. Temyiz/Temsil sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme de kayda alınır
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.
- Müşterilerin/Firmaların şikâyet kayıtlarına erişim *NETSERT* Belgelendirme Kurallarında ele alınmıştır.
- *NETSERT*, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi www.netsert.net web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.
- Müşteri ve şikâyet sahibi ile mutabakat sağlanmadan, müşteri hakkında yapılmış bir şikâyetin niteliği ve sonucu hakkında kamuya açık bilgi verilmemektedir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

NS. PR.005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

NS. FR.030 Müşteri/Firma İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu

NS. FR.031 İstek Şikâyet Kayıt Rehberi

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No.	Revizyon tarihi	Revizyon açıklaması
01	19.03.2010	Firma Unvan değişikliği olduğundan tüm dokümanlar 17021 Standardına uygun olarak revizyon edilmiştir.
02	01.11.2010	TÜRKAK tarafından yapılan doküman inceleme raporuna göre gerekli revizyonlar yapılmıştır.
03	13.12.2010	NS. TL.012 Belgeli Müşteriler Firmalara Yönelik İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Talimatı bu prosedürde 5.1.2 b bendine eklenmiştir.
04	15.01.2014	İtiraz-Şikâyet kurul üyeleri tanımlandı
05	25.02.2015	Şikâyet ve İtirazların kimin tarafından alınacağı ve takip edileceği güncellendi.
06	15.01.2016	ISO 17021-1:2015 e göre düzenlemeler yapıldı.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR