


İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

APPEAL AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE

Doküman No <i>Document No</i>	T_PR-14	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	02.01.2024	Hazırlayan <i>Prepared</i>	Yönetim Temsilcisi <i>Management Representative</i>	
Sayfa No <i>Page No</i>	1/2	Revizyon Tarihi/ No <i>Revision Date/No</i>	--/ 00	Onaylayan <i>Approver</i>	Genel Müdür <i>General Manager</i>	

1. AMAÇ

Bu prosedür, kuruluşumuzun yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet, uyuşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikâyet Değerlendirme ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR


- İtiraz:** Denetik'in gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararların veya herhangi bir kuruluş veya kişi ile ilgili almış olduğu kararlara ilişkin olarak, ilgili tarafın Denetik'in kararını tekrar değerlendirilmesi amacıyla talepte bulunması.
- Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların Denetik'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

4. UYGULAMA

- Denetik'e ulaşan her türlü itiraz ve şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır ve en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilir. İtiraz ve şikâyetler Denetik'e şu yollardan gelebilir:
 - WEB sitesinde, Ana sayfadaki "iletişim" butonuna basarak ortaya çıkan e-mail formu üzerinden,
 - WEB sitesinde, Ana sayfadaki Dokümanlar butonuna basılarak ortaya çıkan 'İtiraz ve şikâyetler' formu doldurulup Denetik'e göndererek,
 - info@denetik.com adresine ileti göndererek,
 - +90 (216) 471 29 69'a telefon ederek.
- Değerlendirme sonuçları şikâyet sahibine, en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında müşteriye yazılı olarak bilgilendirme yapılır.
- Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir.
- Denetik'e ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim 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 Yönetim Temsilcisi 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.
- Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ve tetkik süreçlerine yapılan itirazlar ise, kuruluşumuza ulaştığında, itiraz konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine havale edilir.

İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

APPEAL AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE

Doküman No <i>Document No</i>	T_PR-14	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	02.01.2024	Hazırlayan <i>Prepared</i>	Yönetim Temsilcisi <i>Management Representative</i>	
Sayfa No <i>Page No</i>	2/2	Revizyon Tarihi/ No <i>Revision Date/No</i>	--/ 00	Onaylayan <i>Approver</i>	Genel Müdür <i>General Manager</i>	

- 4.6. İtiraz ve şikâyet komitesinin toplanma sayısı minimum 3 kişi olmalıdır.
- 4.7. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi kararı, Denetik tarafından, itirazı yapan kuruluşa/kişiye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.
- 4.8. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesinin almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 4.9. Şikâyet konusunu değerlendirenler, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler olmalıdır.
- 4.10. Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmaktadır.
- 4.11. Şikâyete değerlendirme sonucu, şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecek ise ne kapsamda verileceği, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte, yazılı bir mutabakat ile belirlenir. Mutabakat sağlanmaması durumunda, ilgili bilgi kamuoyu ile paylaşılmaz.
- 4.12. İtiraz ve şikâyete ait tüm bilgiler ET_FR-03-02 Düzeltici Faaliyet Takip Formu içinde kayıt altına alınır.
- 4.13. Tarafsızlık komitesi ve Yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesinde, İtiraz ve şikâyet listesinin alınan şikâyet olduğunda doldurulup doldurulmadığı Belgelendirme Müdürü tarafından kontrol edilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

ET_FR-03-02 Düzeltici Faaliyet Takip Formu

ET_FR-03-01 İç Düzeltici Faaliyet Formu

T_PR-03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

T_EK-02 Organizasyon El Kitabı