

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>	1/3	Revizyon Tarihi/ No <i>Revision Date/No</i>	24.01.2025/ 01	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 şikayet, anlaşmazlık 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.
- Anlaşmazlık:** İtiraz edilmesine rağmen itirazın haklı bulunmamasına karar verilen durumlar ve bir üst mahkemeye başvuru durumlarıdır.
- İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi:** Genel Müdür tarafından atanan ve minimum 3 kişiden oluşan, belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ve şikâyetlere ilişkin yapılan faaliyetlere devam eden itirazları değerlendirilerek Denetik'de son kararın verildiği komitedir.

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyetler

- 4.1.1.** Şikâyetler Denetik'e e-mail, web adresi yolları ile ulaşabileceği gibi sözlü olarak telefonla da iletilebilir. Yazılı veya sözlü olarak ulaşan her bir şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Formu'na aktarılacak kayıt altına alınır.
- 4.1.2.** Şikâyetin alındığına dair bilgiyi şikâyet sahibine başvuruda bulunmuş olduğu iletişim bilgilerinden telefon veya mail yolu ile (2) iki iş günü içerisinde bildirir ve İç Düzeltici Faaliyet Formu bildirim işler.
- 4.1.3.** Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Faaliyet Takip Formu ve İç Düzeltici Faaliyet Formu ilgili bölümleri doldurularak yapılacak faaliyet tanımlanır.
- 4.1.4.** Şikâyet Denetik'in sorumlu olduğu faaliyetlerle ilgili değilse, Şikâyetçi tarafa durum yazılı olarak bildirilir ve faaliyet sonlandırılır.
- 4.1.5. Şikâyet; Denetik'in Faaliyetleri veya çalışanları ile ilgili ise;**
 - Yönetim temsilcisi 7 (yedi) işgünü içerisinde Şikâyeti geçerli kılmak ve soruşturmak için gerekli olan bilgi ve belgeleri toplayarak değerlendirir, yapılacak işlemler ve sorumlularını belirleyerek Düzeltici Faaliyet Takip Formu üzerine yazar. Şikâyet konu olan kişi veya kişiler şikâyetin çözümü aşamalarında görevlendirilmez.
 - Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyete ilişkin yapılacak olan faaliyet başlatıldığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi Şikâyetçi tarafa şikâyetin ulaştığı tarih itibarı ile en geç 7 (yedi) işgünü içerisinde yazılı olarak bildirilir ve gerekli faaliyetler başlatılır.

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>	2/3	Revizyon Tarihi/ No <i>Revision Date/No</i>	24.01.2025/ 01	Onaylayan <i>Approver</i>	Genel Müdür <i>General Manager</i>	

4.1.6. Şikayet; Denetik' in sorumlu olduğu Belgelendirme Faaliyetleriyle veya Müşterileri ile ilgili ise;

Belgelendirilmiş kuruluşlarla ilgili şikayetlerin öncelikle direkt olarak ilgili kuruluşa yapılması ve şikayetin sonucunun elde edilememesi durumunda Denetik'e şikayette bulunulması gerekmektedir.

- I. Yönetim Temsilcisi İç Düzeltici Faaliyet Formunu Belgelendirme Müdürüne havale eder ve işlemler Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirir.
- II. Şikayet kuruluşun Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetlerini içeriyorsa, durum ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirir ve kuruluştan 7 (yedi) işgünü içinde Şikayete ilişkin yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir.
- III. Kuruluşlar tarafından şikayete ilişkin yapılan/yapılacak olan faaliyetlerle ilgili Şikayetçi tarafa 3 (üç) iş günü içinde yazılı olarak bilgi verilir.
- IV. Şikâyetin önemi ve yapılan/yapılacak olan faaliyet esas alınarak kuruluştaki kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya şikayete ilişkin yapılan faaliyetler ve kayıtları kontrol edilir.
- V. Şikâyet tarihinden en geç 60 (altmış) gün içinde Faaliyetler sonuçlandırılarak Genel Müdür'e sunulur.
- VI. Genel Müdür, yapılan faaliyetleri kontrol ederek faaliyetlerle ilgili görüşünü Düzeltici Faaliyet Takip Formunda açıklama kısmında belirtir. Yönetim Temsilcisi yapılan çalışmaları ve sonuçlarını ilgili taraflara yazılı olarak bildirir.
- VII. Faaliyetin sonucuna ait yapılan bildirimden 30 (otuz) gün sonra Şikayetçi taraftan olumlu veya olumsuz bir cevap gelmemişse Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması için Şikayeti yapan tarafla temasa geçilir ve alınan geri besleme sonucu Düzeltici Faaliyet Takip Formu ve İç Düzeltici Faaliyet Formu üzerinde belirtilir. Sonuç Şikayetçi tarafından yeterli bulunmuşsa faaliyet kapatılır.
- VIII. Gerçekleştirilen Faaliyetin yeterli bulunulmaması durumunda Şikayetçi tarafa faaliyete itiraz edebileceği hakkının bulunduğu ve İtirazın nasıl yapılabileceği konusunda bilgi verilir.
- IX. Denetik'e ulaşan tüm şikâyetler ve bu şikâyetler için gerçekleştirilen faaliyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda Denetik tarafından üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerekli olması durumunda Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği Şikâyet sahibi ve Müşterilerimizle belirlenerek kamuoyuna duyurulabilir.

4.2 İtirazlar:

- 1.1.1. İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucu şikayeti yapan tarafından tatmin edici bulunmamış ve şikayet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz ve Şikayet Komitesinin gündemine taşınır.
- 1.1.2. İtiraz ve Şikayet Komitesinin yer alan üyeler belgelendirme kararı verenler ve denetim yapanlardan farklı kişilerden

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>	3/3	Revizyon Tarihi/ No <i>Revision Date/No</i>	24.01.2025/ 01	Onaylayan <i>Approver</i>	Genel Müdür <i>General Manager</i>	

oluşur.

- 1.1.3. İtiraz ve Şikayet Komitesinin aldığı kararların bütün seviyelerinden Denetik birinci dereceden sorumludur.
- 1.1.4. İtirazı yapan tarafından web sitesindeki İtiraz ve Şikayet Formu doldurulur.
- 1.1.5. İtiraz sözlü olarak yapılmış ise İç Düzeltici Faaliyet Formu Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak İtiraz kayıt altına alınır.
- 1.1.6. İtirazın alındığına dair bilgiyi itiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile iki (2) iş günü içerisinde bildirir ve İç Düzeltici Faaliyet Formuna bildirim işler.
- 1.1.7. Yönetim Temsilcisi tarafından İç Düzeltici Faaliyet Formu'nun ilgili bölümleri doldurularak yapılacak faaliyet tanımlanır.
- 1.1.8. Yönetim Temsilcisi İtiraz kayıt tarihine esas yedi (7) işgünü içinde itiraza konu olan tüm bilgi, belge ve evrakları hazırlar, Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri İtiraz eden tarafa bildirilir. Talep ettikleri takdirde İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantısına katılabilecekleri ve fikir beyan etme hakkına sahip oldukları belirtilir.
- 1.1.9. İtirazcı tarafın İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerine haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz ve Şikayet Komitesi'nin yedek üyesi komiteye dâhil edilir.
- 1.1.10. İtiraz ve Şikayet Komitesi itiraz ile ilgili tüm bilgi ve dokümanları inceler. Gerekmesi halinde İtiraz sahibini ziyaret eder. İtiraz ve Şikayet Komitesi itirazın yapılmasını takiben en geç on beş (15) gün içerisinde kesin kararını verir ve Toplantı Formu İtiraz ve Şikayet komitesi katılımcıları tarafından imzalanır ve toplantı kayıt altına alınır. Verilen bu karar Düzeltici Faaliyet Takip Formu ilgili bölüme de kayıt edilir. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde uygulanır.
- 1.1.11. Yönetim Temsilcisi yapılan çalışmalar ve İtiraz ve Şikayet Komitesinin aldığı kararlarla ilgili sonucu İtirazcı tarafa yazılı olarak on beş (15) gün içinde bildirir. Yapılan bildirimden 30 (otuz) gün sonra İtirazcı taraftan olumlu veya olumsuz bir cevap gelmemişse Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması için İtirazı yapan tarafla temasa geçilir ve alınan geri besleme sonucu Düzeltici Faaliyet Takip Formu üzerinde belirtilir.
- 1.1.12. Sonuç İtirazcı tarafından yeterli bulunmuşsa faaliyet kapatılır.
- 1.1.13. İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleri'dir.
- 1.1.14. Şikâyet ve İtirazlar ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

2. 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