


İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

APPEAL AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE

Doküman No <i>Document No</i>	PRK-14	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	31.03.2017	Hazırlayan <i>Prepared</i>	Yönetim Temsilcisi <i>Management Representative</i>	
Sayfa No <i>Page No</i>	1/2	Revizyon No <i>Revision No</i>	5	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, uyumsuzluk veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. SORUMLULAR

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

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR


- 3.1. İtiraz:** DENETİK'in herhangi bir kuruluş veya kişi ile ilgili almış olduğu kararlara ilişkin olarak, ilgili tarafın DENETİK'in kararını tekrar değerlendirmesi isteğidir.
- 3.2. Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların DENETİK'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

- 4.1.** DENETİK'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 DENETİK'e şu yollardan gelebilir:
 - a) WEB sitesinde, Ana sayfadaki İLETİŞİM butonuna basarak ortaya çıkan e-mail formu üzerinden;
 - b) WEB sitesinde, Ana sayfadaki Dokümanlar butonuna basılarak ortaya çıkan ' İtiraz ve şikâyetler' formu doldurularak DENETİK'e göndererek;
 - c) info@denetik.com adresine ileti göndererek
 - d) (+90 (216) 471 2969)'a telefon ederek veya (+90 (216) 471 2970)'e faks çekerek
- 4.2.** 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.
- 4.3.** 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.
- 4.4.** DENETİK'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.
- 4.5.** 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.
- 4.6.** Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi kararı, DENETİK tarafından, itirazı yapan kuruluşa/kişiye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

APPEAL AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE

Doküman No <i>Document No</i>	PRK-14	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	31.03.2017	Hazırlayan <i>Prepared</i>	Yönetim Temsilcisi <i>Management Representative</i>	
Sayfa No <i>Page No</i>	2/2	Revizyon No <i>Revision No</i>	5	Onaylayan <i>Approver</i>	Genel Müdür <i>General Manager</i>	

- 4.7. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesinin almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 4.8. Şikâyet konusunu değerlendirenler, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler olmalıdır.
- 4.9. Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmaktadır.
- 4.10. Şikâyete değerlendirme sonucu, şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir 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.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRK-14-01 İtiraz ve Şikâyet Formu

PRK-03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

OEK-01 ‘ İtiraz ve şikâyetler’ değerlendirme komitesi, Organizasyon el kitabı