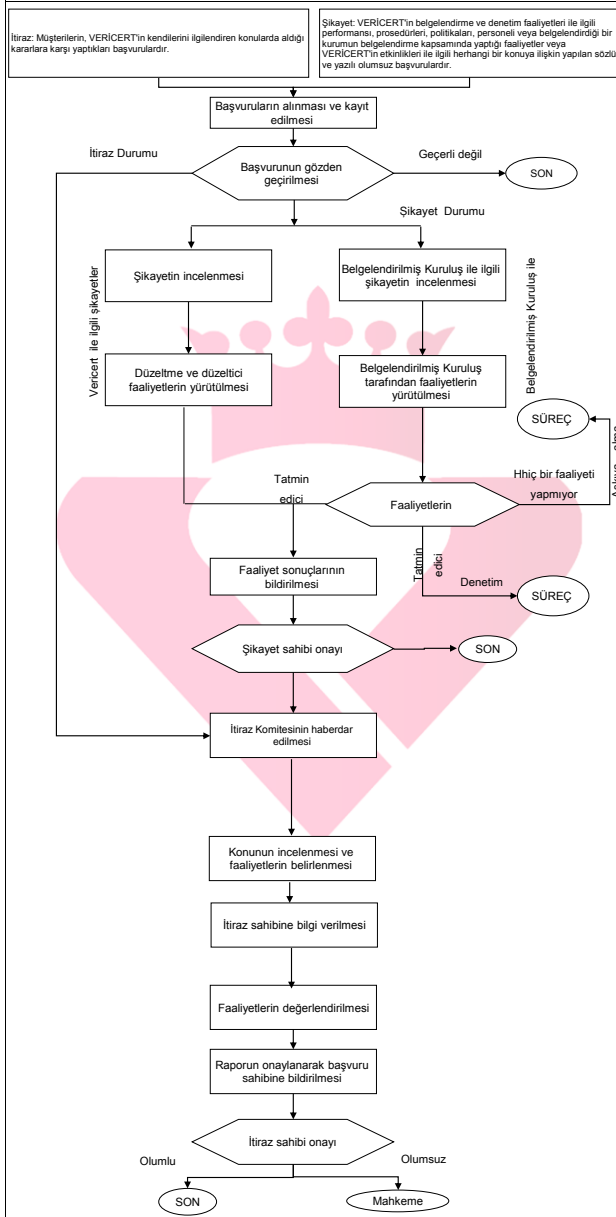


## İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ



Faaliyet	Referans	Sorumlular	Kayıt	Zaman
1 Yazılı veya sözlü olarak gelen başvurular kayıt edilerek Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. İtiraz söz konusu ise, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi / ISO 17021 / ISO 10002	Müşteri İlişkileri	İtiraz/Şikayet Değerlendirme Formu	Başvurunun yapıldığı gün
2 Belgelendirme Müdürü başvuruyu niteliği açısından gözden geçirerek geçerli kılınmasını sağlar. Başvuru sahibinin başvurunun alındığına dair bilgilendirilmesini sağlar. İtiraz durumunda, konunun İtiraz komitesi tarafından incelemeye alındığı bildirilir. Belgelendirme Müdürü sürecin takibi için Gözden geçirme sonuçlarını Genel Müdüre iletir	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi / ISO 17021 / ISO 10002	Belgelendirme Müdürü	İtiraz/Şikayet Değerlendirme Formu	Başvurunun yapıldığı gün veya 1 gün sonrası
3 Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında gelen şikayetler araştırma yapılarak şikayet doğrulanır. Şikayet konusu ve ilgili nedenler gerekli gizlilik kurallarına uyacak şekilde belgeli kuruluşa bildirilir. Şikayet VERICERT ile ilgili ise incelenerek düzeltici faaliyet prosedürüne göre düzeltme ve düzeltici faaliyet açılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir. Sorumlular, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişi(ler) den oluşur.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi / ISO 17021 / ISO 10002	Belgelendirme Müdürü	İtiraz/Şikayet Değerlendirme Formu	Başvuru yapıldıktan sonra 1 hafta içerisinde
4 Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır. Kuruluşun kendi şikayet değerlendirme prosedürünü uygulaması ve sonuçlarını VERICERT'e bildirmesi istenir. Gerekli olduğu takdirde kuruluşun aile içi iletişim ve yönetimin gözden geçirmesi vb. kayıtlar da talep edilir. Vericert ile ilgili şikayete yönelik faaliyetler VERICERT prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından safha safha izlenir ve faaliyetlerin şirket politikalarını yansıtmadığı değerlendirilir.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi / ISO 10002	Belgelendirme Müdürü Genel Müdür	Yazışmalar / Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu	Bildirim tarihinden itibaren 15 gün içerisinde
5 Belgelendirilmiş kuruluşlar tarafından yapılan faaliyetler kontrol edilir. Tatmin edici bulunmaz ise Kısa süreli haberi tetkik planlanır ve ilgili prosedürler uyarınca gerekli işlemler yürütülür. Kuruluş faaliyet yapmaktan imtina eder ise belgesi askıya alınır.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Belgelendirme Müdürü	Raporlar	Faaliyet Termin tarihi max 3 ay olabilir.
6 Şikayete ilgili yapılan faaliyetler tamamlandıktan sonra şikayetin sonucu, gizlilik kuralları çerçevesinde resmi olarak şikayet sahibine bildirilir	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Belgelendirme Müdürü	Yazışmalar	Gerçekleştirilen faaliyetin tamamlanmasından itibaren 1 hafta içerisinde
7 Belgeli Kuruluş ve/veya şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açık açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verilir. Şikayetin devam etmesi veya şikayetin çözümünün hukuki bir düzenleme gerektirmesi konu durumunda İtiraz Komitesine intikal eder	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Belgelendirme Müdürü	İtiraz/Şikayet İzleme Listesi	Bildirim tarihinden itibaren 15 gün içerisinde
8 İtiraz Komitesine bildirim yapılarak en kısa zamanda toplanması sağlanır. Değerlendirmeye katılacak kişiler denetimi gerçekleştiren kişiler ve karar alıcılarından farklıdır ve itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan kişi(ler) den oluşur. Eğer asil ve yedek üyelere her ikisi de aynı anda itiraza konu olan hususlara dâhil ise Komite Başkanı tarafından Belgelendirme Müdürü' ne haber verilerek yeni bir üye atanması talep edilir. Bu üyenin, İtiraz Komitesi nitelik kriterlerine ve üyelik yapısına uygun olması sağlanır.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Belgelendirme Müdürü	Yazışmalar	İtirazın alınmasında sonra 1 hafta içerisinde
9 Komite tarafından itiraz incelenir. Gerekli tüm deliller toplanır ve ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceği önceki şikayet ve itiraz sonuçlarında dikkate alınarak belirlenir. Konu ilgili Düzeltme ve düzeltici faaliyet planlaması sorumlular tespit edilerek yapılır.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	İtiraz Komitesi	Toplantı Raporları	İtirazın alınmasında sonra 1 hafta içerisinde
10 Komite tarafından yapılması ön görülen faaliyetler ile faaliyetlerin ilerlemesi konusunda itiraz sahibine bilgilendirme yapılır.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Müşteri İlişkileri	Yazışmalar	Komite toplantısından 1 gün sonra
11 Yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirilerek karara bağlanır. Değerlendirme, soruşturma ve alınan karar, itiraz sahibine karşı ayrımcı bir sonuç içermeyecek şekilde alınır. İtiraz komitesi tarafından alınan karar Genel Müdüre iletmek üzere Belgelendirme Müdürü'ne iletilir.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	İtiraz Komitesi	Toplantı Raporları	Gerçekleştirilen faaliyetin tamamlanmasından itibaren 1 hafta içerisinde
12 İtirazın ilerleme raporları ile sonucu itiraz sahibine bildirilir. Kuruluş ve/veya şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açık açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verilir.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Belgelendirme Müdürü	Yazışmalar	İtiraz komite toplantısını takip eden 1 hafta içerisinde
13 İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri sözleşme şartları çerçevesinde T.C. İstanbul Mahkemeleridir. Uzlaşma olması durumunda proses son bulur.	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	Belgelendirme Müdürü	İtiraz/Şikayet İzleme Listesi	-

İtirazlar ve şikayetler ile ilgili bilgiler, başka kuruluş ve otoritelere açılması durumunda müşterinin onayı alınmalıdır. Kanuni zorunluluk oluşması durumunda müşteriden önceden onay alınır.

REVİZYON TAKİP TABLOSU			HAZIRLAYAN	GİRDİ	KAYNAK	KONTROL VE İZLEME
REVİZYON İÇERİĞİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ		İtiraz Şikayet	17021 Standardı ve ilgili akreditasyon rehberleri Telefon, fax, email,	Gelen şikayet sayısı Gelen itiraz sayısı
İlk yayın	0	03.11.2008				Tekrarlanan şikayetler
2. adıma Genel Müdüre iletilmesi eklendi. 4. adıma Sorumlulara Genel Müdüre eklendi. 5. adım süreç açısından detaylandırıldı. 8. adım ve 11. adımda değişiklik yapıldı. ISO 10002 standardı Referans bölümüne eklendi	1	23.03.2009	ONAYLAYAN	ÇIKTI	Denetim ve Belgelendirme Faaliyetleri Rehberi	
Firma Ürünü değiştirilmeden Dokümanında geçen A.Ş. ibaresi kaldırıldı	02	24.05.2010		Çözümlemiş İtiraz Çözümlemiş Şikayet		
17021:2011 standardına göre revize edildi	3	08.03.2012				