

## İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ

---

### A. AMAÇ

Vericert bu süreç Dokümanını İtiraz ve Şikayetleri çözümlerken izlenecek adımları belirlemek için oluşturmuştur.

### B. TANIMLAR

#### İtirazlar

Belgelendirme hizmeti verilen kuruluş ile Vericert (tetkikçiler ve uzmanlar dahil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı,

Müşteri tarafından,

- Vericert tetkik ekibi ve/veya Belgelendirme Komitesi'nin kararlarına karşı,
- Şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili Vericert tarafından verilen karara karşı İtiraz Komitesi'ne yapılan müracaat

#### Şikâyet,

Hizmetin verilmesi ile ilgili, belgelendirme hizmeti verilen kuruluşun, uyuşmazlık tanımına girmeyen ve Vericert' in müşterilerinin her türlü memnuniyetsizlikleri veya belgelendirme hizmeti verilen kuruluş hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetler

### C SORUMLULUK

Bu sürecin uygulanmasından, uyuşmazlık ve şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Belgelendirme Müdürü, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi Sorumludur.

### D. İTİRAZ VE ŞİKAYETLER

#### 5.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Tanımları

İtiraz konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:

- Vericert denetçi ve personelinin standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
- Vericert' in herhangi bir dokümanı,
- Vericert' in komitelerine gelen itirazlar olarak tanımlanabilir

Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:

- Vericert personeli veya tetkik ekibi üyeleri hakkındaki şikâyetler,
- Vericert' in yürütmüş olduğu faaliyetlerle ilgili şikâyetler,
- Vericert tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar hakkındaki şikâyetler,
- Vericert' in komitelerine gelen şikâyetler olarak tanımlanmıştır.

## İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ

---

### E. İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİNİN OLUŞTURULMASI VE YAPISI

İtiraz/Şikâyet Komitesi, gerekli durumlarda faaliyet göstermek üzere Belgelendirme Müdürünün önerisi ve genel müdürün onayı ile atanan ve PR.05'de belirtilen yetkinlik kriterlerine haiz olan ve tarafsız kişilerden atanan üyelerden oluşur. İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza/şikâyete taraf olan herhangi bir kişi bulunamaz. İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri Vericert ile bir Vericert Komite Üyeliği Sözleşmesi imzalar. Bu süreçlerden Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtiraz/Şikâyet Komitesi Genel Müdür tarafından atandıktan sonra, ilgili itiraz ve/veya şikâyet kayıtlarını isteyebilir ve bağımsız şekilde inceleyebilir. Komite tarafından istenen kayıtlar komite tarafından yeterli görülmez ise komite itiraza taraf kişilerle direkt olarak görüşür ve itiraz ve/veya şikâyetin objektif kayıtlarını yerinde inceler. Saptadığı objektif kanıtlar doğrultusunda kararını yazılı olarak verir. İtiraz/Şikâyet Komitesi tarafından verilen karar bağlayıcı hükümdedir ve Vericert verilen bu karara uymak zorundadır. Karar için bir süre yoktur. Ancak komite tarafından en hızlı şekilde karara bağlanması gerekmektedir. İtiraz/Şikâyet Komitesi itiraz ve/veya şikâyetin durumuna göre tek kişi veya bir grup olabilir. İtiraz ve şikâyet komitesinin performansı PR.05'de belirtilen şekilde incelenir ve Yönetimin gözden geçirme toplantılarında bir girdi maddesi olarak görüşülür.

### F: İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSESİ SÜREÇ ADIMLARI

Yazılı veya sözlü olarak gelen itiraz ve/veya şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır ve Belgelendirme Müdürüne iletilir. Belgelendirme Müdürü başvuruyu niteliği açısından gözden geçirerek geçerli kılınmasını sağlar. Başvuru sahibinin başvurunun alındığına dair en geç 7 gün bilgilendirilmesini sağlar. Belgelendirme Müdürü ilgili itiraz ve/veya şikâyetle ilgili itiraz ve/veya şikâyetinde bulunan kişi veya kişilerle görüşür. Sürecin detaylarını öğrenir ardından Form.25 İtiraz ve Şikâyet Formunun ilgili kişi veya kişiler tarafından doldurulmasını sağlar. İlgili süreci detaylı inceler kendi çözebileceği bir durum ise çözüme kavuşturur ve ilgili taraflar ile paylaşır. Belgelendirme Müdürü tarafından çözülemeyen veya karara bağlanamayan durumlarda İtiraz ve Şikâyet Komitesi devreye alınır. İlgili komite Belgelendirme Müdürünün süreci kendisi ile paylaşması ile devreye girer ve süreci araştırmaya başlar. İtirazın veya şikâyetin durumuna göre gerçekleştireceği faaliyetleri Vericert ve ilgili taraflar ile paylaşır ve adım adım süreci inceler. Yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirilerek karara bağlanır. Değerlendirme, soruşturma ve alınan karar, itiraz sahibine karşı ayrımcı bir sonuç içermeyecek şekilde alınır. İtiraz/şikâyet komitesi tarafından alınan karar Genel Müdür' e iletmek üzere Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. İtiraz/şikâyet komitesi tarafından alınan kararlar Vericert'i bağlayıcı hükümdedir ve Vericert bu süreçleri yerine getirmekle yükümlüdür. Komite tarafından hazırlanan rapor ve alınan kararlar sonucu Vericert'in ilgili faaliyetleri yerine getirmemesi durumunda komite süreci ANAB ve TÜRKAK ile paylaşabilir.

İtirazın ve/veya şikâyetin ilerleme raporları ile sonucu gizlilik kuralları çerçevesinde resmi itiraz sahibine bildirilir. Kuruluş ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verilir. İtirazlar ve şikâyetler ile ilgili bilgiler, başka kuruluş ve otoritelere açılacaksa müşterinin onayı alınır.

## İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ

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.

Vericert kendisine gelen her türlü şikâyet ve İtirazı Form.25 İtiraz ve Şikâyet Formu kullanılarak kayıt altına alınır. Şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup Vericert yönetimi, taraf olan kuruluş ve itiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Yürütülen şikayet ve itiraz süreçlerinin ilgili kayıtları ve sonuç raporları da PR.02 Vericert Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt altına alınır.

Şikâyet veya itirazla ilgili Belgelendirme Müdürü uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Belgelendirme Müdür dışındaki herhangi bir Vericert personelinden de gelebilir. Düzeltici faaliyetler; PR.03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri Yönetim Temsilcisi tarafından yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici faaliyet kararları alabilir.

Vericert bünyesinden alınan itiraz ve şikayetler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında bir gündem maddesi olarak görüşülür.

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
REVİZYON İÇERİĞİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ
İlk Yayın	0	03.11.2008
2. adıma Genel Müdür' e iletilmesi eklendi. 4. adıma Sorumlulara Genel Müdür eklendi. 5. adım süreç akışında detaylandırıldı. 8. adım ve 11. adımda değişiklik yapıldı. ISO 10002 standardı Referans bölümüne eklendi	1	23.03.2009
Firma Ünvanı değiştiğinden Dokümanda geçen A.Ş ibaresi kaldırıldı	2	24.05.2010
17021:2011 standardına göre revize edildi	3	08.03.2012
Tablosal süreç tanımları, sorumlulukları, komitenin oluşturulması ve çalışmasını içerecek şekilde tümünden güncellendi.	4	26.12.2016