



**UKS ULUSLARARASI
KALİTE SİSTEMLERİ VE
BELGELENDİRME
LTD. ŞTİ.**

Doküman Kodu:

GN. PR. 06

Doküman Adı:

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Rev. No.	Revizyon Tarihi/ Yayın Tarihi	Açıklama
00	12.01.2015	İLK YAYIN

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR	

1.0. AMAÇ ve KAPSAM

- 1.1.** Bu prosedürün amacı UKS tarafından yürütülen ürün belgelendirme faaliyetlerine yönelik şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin esas ve yöntemleri belirlemektir.
- 1.2.** Bu prosedür, UKS sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin alınan şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini ve karar bağlanmasını kapsar.

2.0. SORUMLULUK

- 2.1.** Müşterilerden gelen tüm isteklerin ve şikâyetlerin alınmasından ve sonuçların başvuru sahiplerine bildirmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- 2.2.** Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Ürün Belgelendirme Müdürü sorumludur.
- 2.3.** İtirazların değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

3.0. TANIMLAR

- 3.1.** Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, UKS'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.
- 3.2.** İtiraz: UKS'nin belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir kişi veya kuruluşun, UKS'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

4.0. UYGULAMA

- 4.1.** UKS'ye ulaşan ve Madde 3.1 ve 3.2'de tanımlı şikâyet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için **Şikâyet/ İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu** kullanılır. Şayet başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır. Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda 2 puan ve altı değerlendirmeler de Yönetim Temsilcisi tarafından yine bu forma kaydedilir.
- 4.2.** Alınan başvuru, Yönetim Temsilcisi tarafından genel olarak gözden geçirilir. Bu gözden geçirme sırasında Yönetim Temsilcisi, başvurunun UKS sorumluluğu altındaki olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını belirler. Şayet ilgili değil ise bu şikâyet veya itiraz işleme alınmaksızın kapatılır. Şayet ilişkili ve şikâyet niteliğinde ise Ürün Belgelendirme Müdürü'ne; İlişkili ve itiraz niteliğinde ise İtiraz Komitesi'ne başvuru iletilerek aşağıda dokümanite edilen süreçlerin yürütülmesi sağlanır.
- 4.3.** Başvuru sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından başvurunun alındığına dair bilgilendirilme yapılır ve ilk gözden geçirme sonuçları iletilir. Yönetim Temsilcisi aynı zamanda sürecin takibi için gözden geçirme sonuçlarını Genel Müdürü'ne iletir.
- 4.4.** Şikâyet durumunda, Yönetim Temsilcisi bildirim olduğu formu, Ürün Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Başvuru yapıldıktan en geç 1 hafta içerisinde Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından araştırma yapılarak şikâyetin karara bağlanması için gerekli bilgiler mümkün olduğunca toplanır ve şikâyet doğrulanır. Doğrulama sonucu yapılacak işlemler **Şikâyet/ İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu** üzerinde belirtilir. **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne uygun şekilde düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir.
- 4.5.** Şikâyete konu olan hususlara dâhil olmuş kişi(ler) şikâyetin gözden geçirilmesi, onaylaması ve çözümünü aşamasında görevlendirilmez. Ayrıca başvuran müşteriye danışmanlık sağlamış veya bu müşteri tarafından istihdam edilmiş UKS personeli, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl geçmemiş ise söz konusu şikâyet çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.
- 4.6.** Şikâyet tarihinden en geç iki ay içinde Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler sonuçlandırılarak Genel Müdür'e sunulur. Genel Müdür yapılan çalışmaları ve sonuçları inceler varsa ilave görüşlerini bildirir. Sonuçlar, başvuru sahibine yazılı olarak Yönetim Temsilcisi tarafından iletilir.
- 4.7.** Faaliyetin tamamlanmasından itibaren 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisi, yazılı olarak düzeltici/önleyici faaliyet sonucunu bildirir. Sonuç başvuru sahibi tarafından kabul edilirse şikâyet kapatılır. Yapılan bildirimden bir ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.
- 4.8.** Başvurunun itiraz niteliği taşıması durumunda veya şikâyete yönelik yürütülen faaliyetler sonucunda şikâyetin hala devam etmesi veya şikâyetin çözümünün hukuki bir düzenleme gerektirmesi durumunda veya

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

şikâyetin itiraza dönüşmesi durumunda konu İtiraz Komitesinin gündemine taşınır. İtirazın alınmasında sonra 1 hafta içerisinde, İtiraz Komitesine bildirim yapılarak en kısa zamanda toplanması sağlanır.

4.9. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nin çalışma kuralları, **Ürün Belgelendirme İtiraz Komitesi Görev Tanımı**'nda dokümanite edilmiştir. İtirazı değerlendirecek itiraz komitesi üyelerinin itiraza konu olan hususlara dâhil olmuş kişi(ler)den oluşmaması sağlanır. Ayrıca başvuran müşteriye danışmanlık sağlamış veya bu müşteri tarafından istihdam edilmiş üye, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl geçmemiş ise söz konusu itiraz çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

4.10. İtirazın görüşüleceği tarih, İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri başvuru sahibine yazı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Başvuru sahibinin İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz Komitesi'nin yedek üyesi komiteye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır.

4.11. Eğer asli ve yedek üyelerden her ikisi de aynı anda 4.9 ve 4.10 maddelerindeki olumsuzlukları taşıyor ise Komite Başkanı tarafından Genel Müdür'e haber verilerek yeni bir üye atanması talep edilir. Bu üyenin, İtiraz Komitesi nitelik kriterlerine ve üyelik yapısına uygun olması sağlanır.

4.12. İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. Gerektiğinde, **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne uygun şekilde düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir. Düzeltilici/önleyici faaliyetin tamamlanmasından itibaren en geç 1 hafta içerisinde, yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirilerek karara bağlanır. Komite tarafından verilen bu kararlar, **Şikâyet/ İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu** üzerinde ilgili bölüme ve toplantı tutanaklarına kaydedilir.

4.13. İtirazların değerlendirmesi, soruşturması ve karar alınması faaliyetleri itiraz sahibine karşı ayrımcı bir sonuç içermeyecek şekilde yürütülür. Bunun yanı sıra **ilgili ürün Belgelendirme Programlarında** varsa itirazlar ile ilgili tanımlanmış spesifik hususlarda dikkate alınır.

4.14. İtiraz komitesince alınan karar, Yönetim Temsilcisi tarafından Ürün Belgelendirme Müdürü ve Genel Müdür'e sunulur. Akabinde sonuçlar, başvuru sahibine yazılı olarak Yönetim Temsilcisi tarafından iletilir.

4.15. 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.

4.16. UKS'ye ulaşan, belgeli müşterilerin ürünleri yada sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir ve müşteriden hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak müşteride denetim gerçekleştirilebilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir. Firmanın sonuçlara itiraz etmesi durumunda 4.7, 4.8, 4.9, 4.10 maddeleri uygulanır.

4.17. Şikâyetlerin ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalarda gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gerek görülmesi durumunda bilgi ve kayıtların yalnızca UKS'yi akredite eden TÜRKAK ve varsa program sahibi bakanlık yetkilileri tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikâyet ve itiraz konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı başvuru sahipleri ile birlikte belirlenir. **İlgili ürün Belgelendirme Programlarında** şikâyet ve itirazların açıklanmasına dair tanımlanmış spesifik hususlar varsa bunlarda dikkate alınır

4.18. Şikâyet ve itirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Şikâyetleri Takip Formu**'na işlenir.

4.19. Şikâyet ve İtirazlar ve istekler ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

4.20. Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar **Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.

5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

GN.PR.07 Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

GN.PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

GN.GT.05 Ürün Belgelendirme İtiraz Komitesi Görev Tanımı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

- GN.FR.09 MüŒteri Œikayetleri Takip Formu
GN.FR.08 Œikâyet / İtiraz BaŒvuru ve Değerlendirme Formu