

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DURUMLARI PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.11
		Yayın Tarihi	20.12.2004
		Revizyon Tarihi	27.09.2016
		Revizyon No	07

1.0. AMAÇ

1.1. Bu prosedürün amacı UKS ya gelen müşteri istek, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır.

2.0. KAPSAM

2.1. Bu prosedür, müşterilerden veya diğer kişilerden gelen her türlü istek, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3.0. SORUMLULUK

3.1. Müşterilerden gelen tüm isteklerin ve şikâyetlerin alınmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.

3.2. Şikâyetlerin değerlendirilmesinden *Sistem Belgelendirme Müdürü sorumludur.*

3.3. Şikâyetlerin sonuçlandırılmasından Genel Müdür sorumludur.

3.3. İtirazların değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

4.0. TANIMLAR

4.1. **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. *UKS, şikâyetleri ele alma sürecinin tüm seviyelerinde, kararların tamamından sorumludur.*

4.2. **İtiraz:** UKS'nin belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir firmanın, UKS'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. Belgelendirilmiş firma(lar), UKS ile ilgili itirazlarını direk İtiraz Komitesine bildirilebilir. *UKS, itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.*

5.0. UYGULAMA

5.1. UKS'ye ulaşan ve Madde 4.1 ve 4.2'de tanımlı şikâyet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için **Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu** kullanılır. Şayet

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.	Sayfa No 1 / 4
--	-------------------

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DURUMLARI PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.11
		Yayın Tarihi	20.12.2004
		Revizyon Tarihi	27.09.2016
		Revizyon No	07

başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır. Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda 2 puan ve altı değerlendirmeleri Yönetim Temsilcisi, bu forma kaydeder.

- 5.2. Şikâyet durumunda, Yönetim Temsilcisi bildirim olduğu formu, Sistem Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir gerektiğinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılır.
- 5.3. Şikâyet ile ilgili sorumlu/lar şikâyetin çözümü aşamasında görevlendirilmez.
- 5.4. Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici/Önleyici faaliyet başlatıldığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi şikâyetin ulaştığı tarihten en geç 1 hafta içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir.
- 5.5. Şikâyet tarihinden en geç iki ay içinde Düzeltici/Önleyici Faaliyetler sonuçlandırılarak Genel Müdür'e sunulur. Genel Müdür yapılan çalışmaları ve sonuçları ilgili taraflara yazılı olarak bildirir. Yapılan bildirimden bir ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.
- 5.6. Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucu, firma tarafından kabul edilirse şikâyet kapatılır.
- 5.7. İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucunu firma kabul etmemiş ve şikâyet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz Komitesinin gündemine taşınır. Ya da belgelendirilmiş kuruluş direk İtiraz Komitesi' ne başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa yazı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İlgili tarafın 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.
- 5.8. İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. İtiraz komitesi itirazın yapılmasını takiben en geç 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Verilen bu kararı **Müşteri İstek ve Şikâyet**

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DURUMLARI PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.11
		Yayın Tarihi	20.12.2004
		Revizyon Tarihi	27.09.2016
		Revizyon No	07

Değerlendirme Formu’nda ilgili bölüme ve toplantı tutanaklarına kaydeder. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.

- 5.9. İtiraz komitesince alınan karar, Genel Müdür tarafından yazılı olarak ilgili tarafa bildirilir.
- 5.10. İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir.

5.11. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler:

UKS’ye ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki PR.05 Denetimler Prosedürüne göre kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetim edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir.

- 5.12. UKS, bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sistemi dâhilinde önceden belirlenmiş tüm (veya yatkınlığı olan) etkenler de dâhil olmak üzere şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olduğu durumda raporlamasını zorunlu tutmaktadır.

UKS, müşteri kuruluşun iyileştirici/düzeltici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaptığından emin olmak adına gerçekleştirilen bu iyileştirici/düzeltici faaliyetlerin aşağıdaki tedbirleri içerdiğini; şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki kısa süreli denetimde veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetim edilmesi esnasında incelemektedir.

- Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim,
- Uygunluğun geri kazanılması,
- Tekrarın önlenmesi,
- Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi,
- Yönetim sisteminin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi,
- Uygulanan iyileştirici/düzeltici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi.

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DURUMLARI PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.11
		Yayın Tarihi	20.12.2004
		Revizyon Tarihi	27.09.2016
		Revizyon No	07

- 5.13. UKS'ye ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- 5.14. Gerek görülmesi durumunda yalnızca UKS'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.
- 5.15. Şikâyet ve İtirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri Listesi'ne işlenir.
- 5.16. Şikâyet ve İtirazlar ve istekler ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.
- 5.17. Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PR.05 Denetimler Prosedürü
- FR.31 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu
- LS.12 Müşteri Şikâyetleri Listesi