

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Döküman No: KG-13
		Yayın Tarihi: 29.08.2019
		Revizyon No: 02
		Sayfa No: 1/ 3

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, Ecogen Denetim ve Sertifikasyon Ltd. Şti. bünyesinde gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili müteşebbis şikayet ve itirazlarının alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi ve bu doğrultuda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin ve sürekliliğinin artırılması için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. Kapsam

Bu prosedür, müteşebbislere sunulan hizmetlere karşılık müteşebbislerden gelen şikayetleri ve itirazları kayıt altına alma, değerlendirme, karar verme süreçleri, gizlilik ilkeleri ile sorumlulukları kapsamaktadır.

3. Referanslar

TS EN ISO 17065 Madde 7.13

4. Tanımlar

Müteşebbis: Şirketin faaliyet kapsamı doğrultusunda iş yapılması amacıyla talepte bulunan, verilen hizmet sonucunda rapor, sertifika, faturanın teslim edildiği gerçek veya tüzel kişilerdir.

Şikayet: Bir kişi ya da bir şirketin, itirazdan farklı olarak, uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleri ile ilgili memnuniyetsizliğini ifade etmesidir. Cevap gerektirir.

İtiraz: Müteşebbis tarafından, uygunluk değerlendirme kuruluşunun, uygunluk değerlendirme faaliyeti ile ilgili verdiği kararı yeniden değerlendirilmesinin talep edilmesidir.

5. Sorumluluklar ve Personel

Yönetim: Prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmalıdır. Müteşebbislerden alınan şikayet ve itirazların Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında görüşülerek gerekli iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.

Kalite Bölümü: Bu prosedürün hazırlanmasından, kontrol edilip onaylanmasından, yayınlanmasından, gerektiğinde güncellenmesinden ve uygulanmasından sorumludur. Müteşebbis şikayet ve itirazlarının kayıt altına alınması, ilgili bölümlere iletilmesi, sonuçlandırılması ve süreçlerinin takip edilmesi, gerekirse düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılması ve YGG toplantısına verileri hazırlamaktan sorumludur.

Personel: Bu prosedüre uygun olarak hareket etmekten, müteşebbis şikayet ve itirazlarının alınması, kaydedilmesi, gerektiğinde çözümüne destek vermesi ve alınan kayıtların Kalite Sorumlusuna iletilmesinden sorumludur.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 17.9.2019)

6. UYGULAMA

6.1 Şikayet veya İtirazların Alınması ve Kaydı

Müteşebbisin aldığı hizmet karşılığında gösterdiği şikayet veya itiraz talepleri, ister haklı ister haksız olsun, kabul edilip objektif olarak değerlendirilir. Müteşebbislerden gelen bildirimler, kurumsal internet sitesi üzerinden, sözlü ve/veya yazılı, telefon ve/veya e-posta yolu vb. ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir ve değerlendirilmeye alınacağı bilgisi müteşebbise bildirilir. Müteşebbisten taleplerini mümkünse yazılı olarak ve **Müteşebbis Şikayet ve İtiraz Formu (KG-13/F01)** aracılığı ile bildirmesi istenir. Bildirim, form üzerinde belirtilen adrese veya iletişimde olunan personele yapılabilir.

6.2 Şikayet veya İtirazların Değerlendirilmesi

Alınan şikayet veya itiraz kaydı en geç 3 iş günü içerisinde değerlendirilmeye alınmalıdır ve tüm incelemeler ile alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilmelidir.

Şikayet veya itirazın, faaliyet gösterilen alanlardaki sorumluluk kapsamında olup olmadığı, yasalara, akredite olunan ilgili Standartlara ve etik kurallara uygun olup olmadığı Kalite Bölümü veya Sertifikasyon Müdürü tarafından teyit edilir, eğer uygun ise şikayet veya itiraz işleme alınır. Eğer müteşebbisten gelen itiraz ve şikayetler, ECOGEN'in müteşebbisin kontrol ve sertifikasyon faaliyetlerine yönelik aldığı kararlara yönelik ise bu durum gerekli tüm belgeleriyle birlikte 21 gün içerisinde Tarım ve Orman Bakanlığına bildirilir.

Şikayet veya itirazın değerlendirilmesi için, Kalite Bölümü tarafından şikayet/itiraz değerlendirme ekibi oluşturulur. Bu ekip üyeleri ilgili Kalite Bölümü ve şikayete/itiraza konu faaliyetlerde yer almamış personel olmak üzere en az 2 kişiden oluşur. Ekip üyelerinden herhangi birinin;

- İtiraza konu olan durumda yer alıyor olmaması
- Çıkar çatışması yaratabilecek şekilde daha önce ilgili müteşebbise danışmanlık sağlamamış olması
- Personel, ilgili müteşebbis tarafından istihdam edilmiş ve/veya danışmanlık yapmış olması durumunda; istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müteşebbisin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onaylanmasını gerçekleştiren ekibe katılamaz.

Kalite Bölümü tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği **Müteşebbis Şikayet/İtiraz İnceleme Formu (KG-13/F02)** üzerinde kaydedilir.

Müteşebbis şikayet veya itirazlarının mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Bölümü tarafından takip edilir. Şikayetlerin veya itirazların ön değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Sertifikasyon Müdürü sorumludur.

6.3 Şikayet veya İtirazların Araştırılması

Oluşturulan ekip tarafından, inceleme ve araştırma çalışmaları başlatır. Müteşebbis şikayetleri/itirazları için yapılacak çalışmaya yönelik açıklamaları, inceleme ile ilgili varsa ekleri **Müteşebbis Şikayet/İtiraz İnceleme Formu (KG-13/F02)**'na kaydedilir.

İnceleme ekibi, şikayet veya itiraza konu olan durum ile ilgili tüm dokümanları ve kayıtları elde etmeli, gerektiğinde durum ile ilgili yasal mevzuatları ve ilgili standart gerekliliklerini incelemeli, şahit olan kişiler ile görüşerek delil toplamalı ve bunları **Müteşebbis Şikayet/İtiraz İnceleme Formu (KG-13/F02)** üzerinde kayıt etmelidir.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 17.9.2019)

6.4 Şikayet veya İtirazların Sonuçlandırılması

İnceleme ekibi tarafından alınan kararlar ve şikayet/itirazı çözümlenmeye yönelik yapılması planlanan veya yapılan faaliyetler **Müteşebbis Şikayet/İtiraz İnceleme Formu (KG-13/F02)** üzerinde ilgili bölüme kaydedilir. Kalite Sorumlusu ve Sertifikasyon Müdürü tarafından ilgili sorumlulara iletilmiş olan faaliyet/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolü yapılır.

Müteşebbis şikayeti veya itirazına konu olan hata eğer işin kalitesini ve doğruluğunu etkiler nitelikte ise, **Düzeltilici (KG-03) ve Önletici Faaliyetler (KG-04) Prosedürüne** göre işlem başlatılır.

6.5 Şikayet veya İtiraz Sonucunun Müteşebbisle Bildirilmesi

Şikayet veya İtiraz ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Kalite Sorumlusunun görevlendirdiği sorumlu kişi tarafından veya gerekirse Sertifikasyon Müdürü tarafından müteşebbisle görüşülerek gerekli bilgiler verilir ve müteşebbisle çözüme varılmaya çalışılır. Müteşebbis beklentisinin gerçekleşip gerçekleşmediğine, müteşebbis tarafından yapılan geri bildirimde göre karar verilir. Yapılan görüşmeler ve gerekli bilgiler ile müteşebbis geri bildirimleri **Müteşebbis Şikayet/İtiraz Değerlendirme (KG-13/F02)** üzerindeki sonuç bölümüne, görüşmeyi gerçekleştiren tarafından kaydedilmelidir. Müteşebbise bilgi verildikten sonra şikayet veya itirazın kapatılması Kalite Bölümü ve/veya Sertifikasyon Müdürü tarafından gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır.

6.6 Şikayet veya İtirazın Kapatılması ve Saklanması

Şikayet ve itiraz sonrasında **Müteşebbis Şikayet/İtiraz Formları Özet Takip Cetveli (KG-13/F03)** doldurularak Kalite Sorumlusu tarafından arşivlenir.

6.7 Müteşebbis Bilgilerinin Gizliliği

Müteşebbis ile muhatap olan tüm personel ve sorumlular, müteşebbis çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur. İşe girişte her personele imzalatılan **Gizlilik Sözleşmesi (KG-07/F01)** ve **Bağımsızlık Ve Tarafsızlığı Etkileyebilecek Riskler (KG-07/F03)** imzalayarak ECOGEN'e ve müteşebbise ait tüm bilgileri koruyacağını ve üçüncü taraflar ile paylaşmayacağını sorumluluğunu alır. Bu formun imzalatılması işe girişte Kalite Bölümü sorumluluğundadır ve özlük dosyalarında muhafaza edilir.

7. Ekler

Müteşebbis Şikayet/İtiraz Formu	KG-13/F01
Müteşebbis Şikayet/İtiraz İnceleme Formu	KG-13/F02
Müteşebbis Şikayet/İtiraz Formları Özet Takip Cetveli	KG-13/F03

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 17.9.2019)