

## 1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı firmamıza gelen itiraz ve şikayetlerin nasıl ele alındığını tarif etmektir.

## 2.SORUMLULAR

- Genel Müdür
- İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi
- Yönetim Temsilcisi
- Müşteri Temsilcisi

## 3.TANIMLAR

**Şikayet:** Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

**İtiraz:** Müşterinin, kendi yönetim sisteminin belgelendirilmesine dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna talepte bulunması.

## 4. UYGULAMA

TUNACERT kendisine iletilen şikayet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.PR.08 İtiraz ve Şikayet Yönetimi Prosesine göre yapılmakta.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

### 4.1 Şikayetlerin değerlendirilmesi:

TUNACERT e gelen şikayetler ;

1. TUNACERT' in sistem belgelendirme faaliyetleri,
2. TUNACERT' in belgeli müşterileri,
3. Yada herhangi bir başka konu ile ilgili olabilir.

Şikayetleri alan TUNACERT personeli **FRM.38-İtiraz-Şikayet Değerlendirme Formu'** nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi şikayeti incelediğinde ilk olarak

şikayetin TUNACERT 'in faaliyetleri ile ya da müşterileri ile ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve bu duruma göre ele alınmalıdır. Müşteri ile ilgili bir şikayette Tunacert sistemin etkinliğini göz önünde bulundurur.

Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusuna göre, ele alınması için [Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi \(LST.10\)](#)'nden ekip oluşturur. Şikayeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Ayrıca bu kişiler şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve belgelendirme kararını verenlerden ve tetkikleri yapanlardan farklı olmasını sağlar. Aynı olması durumunda belgelendirme müdürü ve genel müdür [FRM.60](#) formunu dikkate alarak vekaleten komite üyesi atar. Komitenin toplanması için en az bir başkan ve iki üyenin katılımı gereklidir. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir. Şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

Şikayet ve İtiraz doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer Şikayet ve İtirazların sonuçları göz önünde bulundurulur.

TUNACERT, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikayetçiler, düzenleyiciler) TUNACERT'in politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır.

Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. TUNACERT'e üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

#### 4.2 İtirazların değerlendirilmesi:

Tarafımıza ulaşan itirazları alan TUNACERT personeli [FRM.38-İtiraz-Şikayet Değerlendirme Formu](#)' nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi itirazı incelediğinde ilk olarak şikayetin TUNACERT' in faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele alınmalıdır.

Yönetim Temsilcisi, itirazın konusu ve önemini dikkate alarak, itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilgileri toplar ve doğrular. Gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Yönetim Temsilcisi, itirazın konusuna göre, ele alınması için Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi (LST.10)'nden ekip oluşturur. İtirazı soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. (Bu üyeler ile FRM.24 Komite Üyeleri Hizmet Sözleşmesi imzalanır ve üyelik kriterlerine sahip olması için gerekli bilgilendirmeler yapılır.)

İtirazı soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Ayrıca bu kişiler itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve belgelendirme kararını verenlerden ve tetkikleri yapanlardan farklı olmasını sağlar. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir.

Komite üyeleri, belgelendirme kararını verenlerden ve tetkikleri yapanlardan farklı olmasını sağlar. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır. İtiraz alındıktan sonra derhal komite toplantıya çağrılır ve komite en geç 1 hafta içinde toplanır. Komite kararını en geç 1 ay içinde TUNACERT'e bildirmelidir. Komite kararı itiraz sahibine 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından FRM.38 İtiraz Şikayet Formu ile bildirilir. Sonuçlar kurul komite toplantı raporu ile(FRM.35)kayıt altına alınır ve onu sahibine resmi bildirim yapılır.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikayetçiler, düzenleyiciler) TUNACERT politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır. Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. TUNACERT'e üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

- Komitenin kararının itiraz sahibi tarafından kabul /memnun edilmemesi durumunda,
- Komitenin şikayeti çözümü sürelerinin aşılması durumunda,

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Kurul-Komite Toplantı Raporu (FRM.35)
2. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FRM.38)
3. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi (LST.10)
4. Şikayet ve İtiraz Yönetimi Prosesi (PR.08)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



## ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Bölüm No.	Revizyon Tarihi	Rev. No.	Revizyonun Açıklaması