

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirmesi amaçlı olarak, belgelendirme kuruluşu tarafından verilen herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için, müşteri kuruluş tarafından yapılan istek.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından, belgelendirme kuruluşu veya belgelendirdiği bir kuruluş hakkında, belgelendirme kuruluşuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: Genel Müdür tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Komitesi kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

4. UYGULAMA

4.1. İtirazlar

Proks tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, prensip olarak benimsenmiştir. Bu çerçevede Proks, itirazları ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Belgelendirme Müdürüne iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Belgelendirme Müdürü tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve görüşülmek üzere İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel(ler) tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır.

İtiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.2. Şikâyetler

4.2.1. Genel

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. Bu çerçevede Proks, şikâyetleri ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.05	03.01.2014	31.03.2021	02	1/2

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

4.2.2. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Belgelendirme Müdürü tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve görüşülmek üzere İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

Belgelendirilmiş kuruluşların yönetim sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Belgelendirme Müdürü tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir. Kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi ve içeriği esas alınarak, kuruluştan denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştan yapılan denetimde, şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Kuruluştan gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır.

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Proks, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve sonucunu itiraz veya şikâyet sahibine en fazla (7) yedi iş günü içerisinde bildirir.

Proks'a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi (Akreditasyon Kuruluşu ve yasal gereklilikler doğrultusunda ilgili kurum/kuruluşlar hariç) verilmez.

Gerek görülmesi durumunda Proks, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No.	Revizyon Tarihi	Revizyon İçeriği
0	--	İlk yayın.
1	20.04.2018	Teknik Müdür bilgisi eklenerek prosedür güncellendi.
2	31.03.2021	Teknik Müdür bilgisi çıkartıldı ve bazı kısımlarda düzenlemeler yapıldı.

HAZIRLAYAN
Akreditasyon Sorumlusu

ONAY
Genel Müdür

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
PR.05	03.01.2014	31.03.2021	02	2/2