

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	29.09.2018
		Rev. No	02
		Sayfa	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedür müşteriden gelen itiraz, şikâyet ve anlaşmazlıkların değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili yöntemi ve sorumlulukları tanımlar. 7.13.1. İlgili taraflardan herhangi biri ETKO' nun kararlarına itiraz etme hakkına sahiptir.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından *KYS Asistanı (KYS)*, Ofis Yöneticisi (OY) ve Başvuru Müdürü(BM) sorumludur.

3. KAYITLAR

GP 05 F 01 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komite Üyeleri Listesi
GP 05 F 02 Anlaşmazlık & İtiraz ve Şikâyet Kaydı
GP 05 F 03 İtiraz&Şikâyet&Yaptırım Başvuru Formu

4-REFERANSLAR

SP 06 Uygunsuzluk Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürü

5. UYGULAMA

ETKO şikâyet ve itirazları almak, değerlendirmek ve karar vermek için bu prosedürü uygular. ETKO, şikâyet ve itirazları ve bunları çözmek için üstlenilen işlemleri kaydeder ve izler. 7.13.1. Şikâyet ve itirazlar, Genel Sekreter Kayıtları, şikâyet ve itiraz formunda GP 05 F 02'de kaydedilir ve bunu KYS ve / veya atanmış bir personel takip eder. İlgili tüm belgeler bu özel durum için açılmış bir dosyada saklanır.

Bu prosedür, ilgili organların erişimi için saklanır.

5.1. İtiraz ve şikâyetlerin alınması değerlendirilmesi ve karara bağlanması

İtiraz ve şikâyetler, telefonla yapılan aramalar, mektuplar, e-posta, bizzat veya kişiden kişiye aktarma gibi çeşitli vasıtalarla alınabilir. İtiraz ve şikâyet ibraz eden tüm kişilere profesyonelce davranılır ve bu kişilerin itiraz ve şikâyetleri ciddi bir biçimde ele alınır. Şikâyetçi tarafların itiraz ve şikâyetlerini yazılı bir biçimde ibraz etmeleri, itiraz ve şikâyetlerinin olgusal ve ayrıntılı olması, itiraz ve şikâyetlerini imzalamaları talep edilir. İtiraz ve şikâyetler ile ilgili bilgiler telefon yoluyla da alınabilir.

Aşağıdaki konularla ilgili tüm müşteri geri bildirimleri itiraz ve/veya şikâyet olarak kabul edilecek ve Düzeltici Faaliyetler uyarınca eylem uygulamaya konacaktır.

- ETKO tarafından temin edilen standart hizmet (tatmin edici / tatmin edicilikten uzak)
- ETKO'nun üzerinde mutabakata varılan bir hizmeti sağlamaya muvaffak olamaması
- ETKO'nun bir hizmet talebine yanıt vermeye muvaffak olamaması
- Bir kontrolörün kabul edilemez tutum veya davranışlar sergilemesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
QMS RESPONSIBLE	MANAGING DIRECTOR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	29.09.2018
		Rev. No	02
		Sayfa	2/5

- ETKO'nun üzerinde mutabakata varılan bir prosedüre uymaması
- ETKO Kalite Sisteminin ihlali veya haksız biçimde uygulanması.
- ETKO tarafından alınan kararların kabul edilmemesi,
- Belgelendirilen ürünlerle ilgili olarak; üretici, işletmeci ve tüketicilerin herhangi bir kalite parametresinde ve/veya ticaretinde tespit ettikleri aykırı bir durum olması.

İtiraz, şikâyet ve anlaşmazlık bildirimini başvuruyu yapan kişi/kuruluş tarafından gerekli objektif kanıtlarla birlikte bu sürece uygun olarak yapıldığında ETKO yapılan başvuruyu değerlendirir.

Yapılan ilk değerlendirmede şikâyet/itirazın geçerli olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olduğu tespit edilirse (7.13.2), yazılı olarak başvuruyu yapan kişi/kuruluşa başvurunun alındığını ve işleme konulduğunu resmi olarak bildirir. (7.13.3).

Şikâyet ile ilgili iletilen belge ve bilgiler, mukabil yapılan yazışmalar ve yürütülen işlemler kayıt altına alınır. (7.13.1).

ETKO, herhangi bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasının sorumluluğunu üstlenir. **(7.13.4)**

İtiraz ve/veya şikâyete neden olabilecek bazı konular aşağıda sıralanmıştır. Bu gibi durumlarda ETKO; Bakanlık, Akreditasyon kurumu, gerektiğinde diğer sertifikasyon kuruluşları gibi özel ve resmi kurum ve kuruluşlara bilgilendirme yapar. Bilgilendirmenin yapılacağı konular genel olarak aşağıdaki alanları kapsamaktadır.


- Başvurunun reddedilmesi.
- Sertifikasyon için yeterli bulunulmaması
- Sertifikasyonun ertelenmesi, geri çekilmesi veya iptal edilmesi
- Tedarikçinin sertifika aradığı konunun (kapsamın) kabul edilemez olması
- Uygunsuzluk Raporlarının kabul edilememesi
- Ürün ile ilgili limitlerin üzerinde kalıntı tespiti
- Ürünün statüsüyle ilgili şüphe
- Ürünlerin Ticaretini yapan kişilerle ilgili şüpheli durumlar
- ETKO'nun yapılan kontrat maddelerine uygun hareket etmemesi
- ETKO'nun sertifikalandırdığı müteşebbislerin müşterilerinin şikâyet ve itirazları
- Diğer benzeri olaylar

5.1.1. Herhangi bir müşteri veya taraf ETKO tarafından alınan bir karara ve verilen hizmete itiraz ve/veya şikâyet etme isteğinde ise bunu Genel Müdür (GM) veya *KYS Asistanı'na (KYSA)* yazılı olarak bildirmek sureti ile yönetimi bilgilendirecektir. Böyle bir itiraz ve/veya şikâyet, itiraz ve/veya şikâyeti gerçekleştiren müşteri veya tarafça nesnel ve tarafsız kanıtlarla desteklenmiş olmalıdır.

5.1.2. İtiraz ve/veya şikâyet alındıktan sonra, KY olayı incelemeye alır, sorunu çözmek için GM ve konu ile ilgili Standard sahibi organizasyon ile bağlantı kurar. Eğer itiraz KY ve/veya GM tarafından çözüme kavuşturulmuş ise Sertifikatör KY tarafından uygun olduğu şekilde bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
QMS RESPONSIBLE	MANAGING DIRECTOR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	29.09.2018
		Rev. No	02
		Sayfa	3/5

- 5.1.3. Eğer ilgili KY ve / veya GM, itirazı ve/veya şikâyeti çözüme kavuşturamayacak olurlar ise, KY sorunu müşteriden elde edilen kanıtlar ile birlikte Sertifikere raporlar.
- 5.1.4. Sertifiker, KY' nin raporunu ve müşteriden elde edilen kanıtları göz önüne alarak itirazın ve/veya şikâyetin kabulü veya reddedilmesi yönünde kendi nihai kararını verir.
- 5.1.5. Eğer Sertifiker itirazın ve/veya şikâyetin reddine karar verir ise İSAK İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesi kurulur. Sertifikerin kararı müşteriye ve ilgili Standard sahibi organizasyona yazılı bir biçimde iletilir İtirazın ve/veya şikâyetin KY tarafından yazılı olarak alınmasından sonra, KY, Sertifiker veya ilgili Standard sahibi organizasyon tarafından kabul veya reddedilmesi için maksimum süre 4 haftadır.
- 5.1.6. Sertifikerin itirazı ve/veya şikâyeti kabul etmesi durumunda nihai karar bir sonraki toplantıda verilir.
- 5.1.7. İtirazın ve/veya şikâyetin reddedilmesi durumunda Sertifikerin kararı ile İSAK İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesinin son kararı arasındaki süre 4 haftadan fazla olamaz.

5.2. İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesinin (İSAK) Değerlendirmesi

Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Bu görev İSAK tarafından icra edilir. **(7.13.5)** Komitenin oluşturulması ve işlerliği şöyledir;


5.2.1 Genel Müdür İSAK Komitesinin yöneticisidir. İSAK Komitesi, yönetici de dâhil olmak üzere, 5 üyeden oluşmaktadır. Üyeler yönetici tarafından seçilir.

- Yönetici (Oturma Başkanı)
- ETKO'dan bağımsız üç üye. (1 kişi Avukat)
- KY

5.2.2 İSAK üyeleri ilgili alanlara ve süreçlerdeki uzmanlık konularına göre ve nesnel ve tarafsız bir şekilde karar verme kabiliyetine sahip kişiler arasından seçilir. Üyelerden hiçbiri itiraz eden organizasyon ile direkt olarak ilgisi bulunmayacaktır. Böyle bir durumda o üye değiştirilir. İSAK Üye Listesi yazılı olarak müşteriye ulaştırılır. Müşteri İlgili Çelişkisi sözleşmesine dayanarak bir üyeyi reddetme hakkına sahiptir

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
QMS RESPONSIBLE	MANAGING DIRECTOR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	29.09.2018
		Rev. No	02
		Sayfa	4/5

5.2.3 İSAK üyeleri komite toplanmadan önce KY' nin hazırladığı ilgili raporu ve müşteri tarafından sağlanan ilgili kanıtları inceler.

5.2.4 İSAK toplantısı süresince hem müşteri hem de baş kontrolör daha önceden elde edilmiş doküman ve nesnel kanıtlara dayanarak sözlü kanıtlar sunabilirler. Toplantı tutanakları düzenli olarak tutulur ve korunma altına alınır. İSAK ilgili konuda fikirlerine danışmak üzere uzman çağırma yetkisine sahiptir. Çağrılan uzmanlar ETKO ve müşteriden bağımsız olacaktır. İSAK toplantı sonucunda söz konusu itiraz için KABUL veya KABUL DEĞİL kararı alır.

5.2.5 Karar gizli çoğunluk oyları ile anonim olarak alınır. Genel Müdür kararı yazılı biçimde müşteriye iletir.

5.2.6 İSAK kararı son karardır.

5.2.7 Nihai kararın verilmesinden sonra şikâyet/itiraz sahibine değerlendirme sonuçları yazılı olarak bildirilir. (7.13.7, 7.13.8).

Sonuçlar yine en geç bir ay içerisinde ilgili bakanlığa bildirilir. Üreticinin, üretici örgütünün veya müteşebbisin tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde ilgili resmi mercilere itiraz hakkı saklıdır. ETKO şikâyet veya itirazın çözülmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirir. **(7.13.9)**

5.3. Masraflar

İtirazın ve/veya şikâyetin haklı bulunması durumunda ETKO İSAK için oluşan masrafları üstlenecektir. Aksi durumda ETKO masrafların müşteriden talep edilmesi ETKO kararındadır.

5.4 Düzeltici Faaliyet

İtirazdan ve/veya şikâyetten sonra, eğer KY düzeltici faaliyetin gerektiğine inanıyor ise Uygunsuzluk Düzeltici, Önleyici Faaliyet Prosedürü SP 06 takip edilir. 7.13.9

5.5 Gizlilik ve Çıkar Çatışmasının Önlenmesi

İtiraz ve/veya şikâyet ile ilgili herhangi bir belge veya kanıt yüksek gizlilik derecesi taşır.

ETKO yasalar veya ilgili akreditasyon kurulu tarafından gerekli olmadıkça diğer taraflara herhangi bir bilgi, örnek, malzeme, doküman açıklamayacaktır.

İSAK tüm üyeleri, GP 08 Tarafsızlık & Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Prosedüründe belirtildiği gibi Gizlilik ve İlgili Çelişkisi sözleşmesi imzalarlar.

Çıkar çatışmasının önlemek amacıyla ETKO; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeline (yönetici pozisyonunda bulunanlar

HAZIRLAYAN QMS RESPONSIBLE	ONAYLAYAN MANAGING DIRECTOR
-------------------------------	--------------------------------

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	29.09.2018
		Rev. No	02
		Sayfa	5/5

dâhil), vermiş olduğu hizmetin sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının değerlendirilmesinde görev vermez. **(7.13.6)**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
QMS RESPONSIBLE	MANAGING DIRECTOR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.