



İTİRAZLAR ve ŞİKAYETLER

1.0 AMAÇ

1.1 İlgili tarafların YBM tarafından verilen kararlara katılmaması durumunda izleyeceği yöntemi tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

2.1 YBM'nin belgelendirdiği tüm müşteriler, etkilenen kişi ve organizasyonlar (ilgili taraflar) için uygulanır.

3.0 SORUMLULUKLAR

3.1 Operasyon Müdürü müşteriden gelen itirazı değerlendirmeye almaktan sorumludur.

3.2 Tarafsızlığı Sağlama Komitesi (TSK) ve belgelendirme komitesi ilgili tarafın yaptığı resmi itirazın incelenmesinden sorumludur.

3.3 Şikayetlerin çözüme kavuşturulmasının koordinasyonu Genel Müdür tarafından yapılır.

4.0 UYGULAMA

4.1 Şikayetler

4.1.1 Özel veya tüzel kişilerin YBM'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, tam zamanlı ve sözleşmeli personeli, belgelendirdiği bir kuruluşun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı başvurular şikayet olarak ele alınır.

4.1.2 YBM'ye ulaşan şikayetler için P-14 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü uygulanır. Şikayetler (F-006) numaralı forma kaydedilir ve Operasyon Müdürüne bilgi verilir.

4.1.3 Operasyon Müdürü şikayet sahibi ile temasa geçerek şikayeti hakkında bilgi alır ve çözümlenmeye çalışır.

4.1.4 Gerçekleştirilen faaliyet sonucunda şikayet sahibinin onayının alınması ile birlikte Operasyon Müdürü tarafından doğrulanarak şikayet kapatılır.

4.1.5 Eğer şikayet sahibi aynı fikirde değilse Genel Müdür konuyu detaylı değerlendirmeye alır ve sonucu ilgili tarafa yazılı şekilde bildirir.

4.1.6 Sonuç aynı yönde ise Genel Müdür'ün doğrulaması ile şikayet kapatılır, değilse ilgi taraftan şikayeti yoksa yazılı bildirmesi talep edilir ve yazılı şikayet incelenmek üzere en az 3 kişiden oluşan (şikayette taraf olmayan) tarafsızlığı sağlama komitesi üyelerine sunulur. Sonuç toplantı kaydı ile kayıt altına alınır ve şikayet sahibine sonuç yazılı olarak bildirilir.

4.1.7 İlgili taraf alınan karar ile aynı fikirde ise şikayet olumlu şekilde kapatılır.

4.1.8 Eğer ilgili taraf aynı fikirde değilse ilgili tarafın yasal süreci başlatma hakkı saklıdır.

4.2 İtiraz

4.2.1 Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir kuruluş kendisini ilgilendiren konularda YBM Belgelendirme Komitesinin herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Kuruluş bu itirazı, itiraza konu olan karar bildirimine eline geçmesini izleyen 30 gün içerisinde yapabilir. İtirazlar (F-006) numaralı forma kaydedilir.

4.2.2 YBM itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. İtirazın değerlendirilmesi ile ilgili olarak (en az 2 belgelendirme komitesi üyesi) denetimi gerçekleştirenler ile karar alıcılardan farklı kişiler seçilir.

4.2.3 İtirazı değerlendiren kurul ihtiyaç duyması halinde itirazda bulunan müşteri temsilcisi ve denetime katılan ekibi toplantıya çağırabilir.

4.2.4 Alınan karar yazılı olarak itiraz sahibine bildirilir.

4.3 Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

- 4.3.1 Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, üçüncü şahıslardan veya kamu kuruluşlarından YBM'ye yazılı veya sözlü gelen şikayetler bu kapsamda ele alınır.
- 4.3.2 Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Operasyon Müdürü tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler ve düzeltici faaliyetler hakkında 30 gün içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.
- 4.3.3 Gelen bilgiler, Operasyon Müdürü tarafından değerlendirilir. Şikayetin önemi göz önünde bulundurularak kuruluşa kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya kuruluşa yapılan periyodik ara denetimde, yapılan şikayete ilişkin hususların etkin uygulanıp uygulanmadığı kontrol edilir.
- 4.3.4 Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Operasyon Müdürü tarafından yapılır.
- 4.3.5 Kuruluştan gelen bilgilere göre şikayetin giderilmesi için yapılan çalışmalar yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.

4.4 Genel

- 4.4.1 İtiraz ve şikayetler ile ilgili yapılan düzeltici faaliyetin 60 gün, TSK ve belgelendirme komitesi üyelerinin yapacağı toplantı ve kararın 90 gün için sonuçlandırılması gerekmektedir.
- 4.4.2 İtiraz / şikayete taraf olan kişi veya kişiler itirazın değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında yer alamaz.
- 4.4.3 Değerlendirmeleri yapan komite üyelerine de itiraz olması durumunda itiraza konu olan üye yerine başka bir komite üyesi atanarak değerlendirme tekrarlanır.
- 4.4.4 İtirazların / şikayetlerin sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz / şikayet eden kişi / kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesinde faaliyetler yürütülür.
- 4.4.5 YBM'ye ulaşan tüm şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar son derece gizli olup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- 4.4.6 Gerek görülmesi durumunda, yalnızca YBM akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş haberdar edilir.
- 4.4.7 Yasal sürecin takip edilmesinden YBM'nin görevlendireceği Avukat ve Genel Müdür sorumludur.
- 4.4.8 İtiraz ve şikayetlerin bir üst çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleri'dir.

5.0 KAYITLAR

- 5.1. Şikayet / İtiraz Takip Formu (F-006)
- 5.2. Toplantı tutanağı (F-002)
- 5.3. Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu (F-004)

6.0 REVİZYONLAR

Rev.1 İtirazlar konusuna şikayetler eklenerek itiraz ve şikayet değerlendirme ve sonuçlandırma süreci yeniden yapılandırıldı.

Rev.2 Anlaşmazlık ve itiraz süreci detaylandırıldı.

Rev.3 Anlaşmazlık prosedürden kaldırıldı.