

**1.AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, OBJEKTİF tarafından uygulanmakta olan sistem belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itiraz ve Şikâyetler ile belgelendirilmiş kuruluşlara ilişkin Şikâyet ve anlaşmazlıkların ele alınma yöntemlerinin belirlenmesidir.

2.KAPSAM

Belgelendirme faaliyetlerinin ilgili uluslararası kılavuzlar çerçevesinde yürütülmesi sonucu ortaya çıkan her türlü Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar. Bu prosedürün hazırlanmasında ISO 17021-1:2015 Madde 9.7 ve 9.8 esas alınmıştır. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun oluşturulma amacı, OBJEKTİF'e ulaşan Şikâyetlerin çözülmesine yardımcı olmaktır.

3.SORUMLULUK

Genel Müdür: Müşteriden gelen Şikâyetlerin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden sorumludur.

Yönetim Temsilcisi: Müşterilerden gelen tüm şikâyetlerin alınmasından ve Müşteri Şikâyetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden sorumludur. Ayrıca müşteri anketlerinin değerlendirilmesinden sorumludur.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu: Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve Genel Müdüre sunulmasından sorumludur.

4.TANIMLAR

İtiraz: Anlaşmazlık ve Şikâyet durumunda OBJEKTİF'in kararlarına rağmen anlaşmazlık durumu.

Şikâyet: OBJEKTİF belgelendirme faaliyetleri, OBJEKTİF adına hizmet veren çalışanları, OBJEKTİF tarafından belgelendirilen kuruluşlar ve bunların ilgili belgeler kapsamındaki faaliyetleri ile ilgili performans, prosedür ve politikaları hakkında kuruluşların veya diğer ilgili tarafların olumsuz ifadeleri.

Anlaşmazlık (Uyuşmazlık): OBJEKTİF'in uygulamalarında (Denetim Ekibi, Denetim Tarihi vb.) mutabakat olmaması durumu.

5.UYGULAMA

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu üyeliği: İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kuruluna üyelik OBJEKTİF üst yönetiminin atamasıyla gerçekleşir. Yönetim Temsilcisi şikâyetlerin çözümünde öncelikli yetkili olduğu için kurula dahil olamaz ancak şikâyet veya itiraza müdahil olamayacak pozisyonda görev yapmak kaydıyla OBJEKTİF içinden veya dışından üye veya üyeler seçilebileceği gibi yalnızca o şikâyeti veya itirazı görüşmek için bilgisine başvurulmak üzere Şikâyete neden olan konu dışından bir kişi de o toplantıya dahil edilebilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun görevleri: OBJEKTİF'e ulaşan Şikâyetler, Yönetim Temsilcisi ve üst yönetim tarafından çözümlenemezse şikâyet veya itiraz, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kuruluna götürülür. İtiraz ve şikâyet Değerlendirme Kurulu bunun üzerine toplanarak üst yönetim tarafından elde edilen bilgi ve bulgular ışığında şikâyet veya itirazı çözmek için izlemesi gereken yolu tespit eder ve şikâyetin çözülmesini sağlar.

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

İtirazın ve/veya şikâyetin karmaşıklığına göre, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu, üst yönetim tarafından telefonla, elektronik değerlendirme yapılmasını talep edebilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulundaki görüşme ve öneriler kayda geçirilerek, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulundaki tüm üyeler tarafından imzalanarak genel müdüre iletilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurul Gizliliği: Üyeler İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu üyeleri, OBJEKTİF veya müşterileriyle ilgili hiçbir bilgiyi diğer üyelerden başka hiç kimseye iletmemeli veya hiç kimse ile müzakere etmemelidir. Toplantılarda tartışılan bütün bilgiler gizli ve güvenli olarak ele alınmalıdır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu Toplantı Kuralları: Kurul yalnızca OBJEKTİF tarafından talep halinde toplantı yapar. Bu toplantı Şikâyet veya itirazı yapan tarafın gizli bilgilerini içeriyorsa tüm üyeler bu konuda tarafsızlık ve gizliliğini korumakla yükümlüdür. Toplantının işleyişi ve Şikâyet ve itirazlarla ilgili diğer hususlarda OPR.12 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü'ne göre hareket edilecektir. Gerçekleştirilen toplantılar alınan kararları da içerecek şekilde yazılı olarak kayıt altına alınacak ve OBJEKTİF üst yönetime sunulacaktır. Bu yazılı kaydın toplantıya katılan tüm üyeler tarafından imzalanmış olması, tarih yazılmış olması, konu ve kararı içeriyor olması yeterli olacak, ayrıca bir formatın kullanılması beklenmeyecektir. Üst yönetim, yapılan tüm inceleme sonuçları, objektif kanıtlar ve kurul kararını da dikkate alarak nihai kararı üstlenir.

5.1 OBJEKTİF'in Sistem Belgelendirme Faaliyetlerine İlişkin Şikâyetler: Şikâyetleri değerlendirme süreci aşağıdaki unsurları içerir:

- a) Şikâyetin alınması (web sitesi, telefon, posta, faks vb.), doğrulanması (sertifikalı müşteriye veya denetim ekibine sorulması vb.), Şikâyetin araştırılması ve buna cevaben hangi eylemlerin yapılması gerektiğine karar verilmesi için sürecin ana hatları;
- b) Şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi, bunlara yanıt olarak gerçekleştirilen eylemler;
- c) Uygun düzeltme ve düzeltici eylemlerin yapılması.

Raporlar, denetim ekipleri, denetim kapsamı vb. belgelendirme faaliyetleri hakkındaki Şikâyetler yazılı veya sözlü olarak iletilir.

OBJEKTİF, Şikâyetlerin ele alınması sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

Şikâyetlerin sunulması, soruşturulması ve karara bağlanması, şikâyet sahibine karşı herhangi bir ayrımcı eylemle sonuçlanmayacaktır.

Bir Şikâyetin alınması üzerine OBJEKTİF, Şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder ve eğer öyleyse, bununla ilgilenir. Şikâyetin sertifikalı bir müşteriyle ilgili olması halinde, şikâyetin incelenmesinde sertifikalı yönetim sisteminin etkinliği göz önünde bulundurulur.

Şikâyetler, OFR.33 Şikâyet Değerlendirme Formu kaydedilir ve şikâyetleri alan personel tarafından Yönetim Temsilcisine iletilir.

OBJEKTİF'e ulaşan şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ve Yönetim Temsilcisi tarafından (7) yedi iş günü içinde değerlendirilir. Şikâyet sahibi önceden yazılı olarak bilgilendirilir.

Denetim raporları, denetim ekipleri, denetim kapsamı vb. konulardaki şikâyetler yapılacak ilk değerlendirme toplantısında değerlendirilir.

Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda veya Yönetim Temsilcisinin değerlendirmesini takiben gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet sahibine, şikâyet tarihini takip eden (1) bir ay içinde alınan aksiyonların sonuçları hakkında yazılı olarak bilgi verilir.

5.2 Sertifikalı Kuruluşlar Hakkında Şikâyetler: Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında OBJEKTİF web adresine veya OBJEKTİF ofisine gönderilen yazılı veya sözlü Şikâyetler, Şikâyetleri alan personel tarafından OFR.33 Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilerek Yönetim Temsilcisine iletilir.

Belgelendirilmiş bir müşteri hakkındaki her türlü geçerli şikâyet de belgelendirme kuruluşu tarafından uygun bir zamanda söz konusu belgelendirilmiş müşteriye iletilir.

Kuruluşların kalite sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kuruluşa yazılı olarak iletilir ve kuruluştan şikâyetlerle ilgili aldığı veya alacağı aksiyonlar hakkında yazılı bilgi vermesi istenir.

Gelen bilgiler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemine göre kuruluşa denetim yapılabilir veya yapılan şikâyetlerle ilgili kayıtların düzenli tutulup tutulmadığı olağan dönemde yapılan denetimde kontrol edilebilir.

Değerlendirme sonuçları şikâyet edilen kuruluşa bilgisi için iletilir.

Düzeltilici veya önleyici faaliyetlerin tamamı Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

5.3 Sistem Belgelendirme ve Belgelendirilmiş Kuruluşların Faaliyetlerine İlişkin İtirazlar: İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun toplanabilmesi için itiraz sahibinin, gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) OBJEKTİF'e sunması gereklidir. Kurul bu durumda bildirimden en geç 2 hafta içerisinde toplanacaktır.

Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde itiraza sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, kuruldaki kişilerin isim ve özgeçmişleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Şikâyet sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak kurul üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise kurul üyeleri Yönetim Temsilcisi tarafından yeniden belirlenir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilirler. Aynı zamanda kurul itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Kurulda salt çoğunluğa bakılarak karar alınır ve alınan karar OBJEKTİF üst yönetimine sunulur. Nihai ve bağlayıcı karar OBJEKTİF üst yönetiminin sorumluluğundadır. Nihai karara göre Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve takip edilir. Sonuçlar genel müdüre ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet için "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya Şikâyetleri, "OFR.33 Şikâyet Değerlendirme Formu" na kaydedilir. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Kuruluş, OBJEKTİF'in kararlarına ilişkin itirazlarını Türkiye Mahkemelerine iletebilir. Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyet konu itirazını aynı şekilde akreditasyon kurumuna doğrudan aktarma hakkı da bulunmaktadır.

OBJEKTİF'in kararına itiraz alması durumunda; itiraz sahibine itirazını daha üst bir resmi makama iletebileceği bildirilir.

OBJEKTİF itirazı aldığı anda, itirazı doğrulamak için gerekli tüm bilgileri toplamaktan ve doğrulamaktan sorumludur.

OBJEKTİF itirazın alındığını bildirecek ve itiraz edene ilerleme raporları ve itirazın sonucunu sağlayacaktır.



5.4 Anlaşmazlık Başvurularının Alınması ve Karara Bağlanması: OBJEKTİF'e ulaşan sözlü veya yazılı istekler OFR.33 Şikâyet Değerlendirme Formu ile Yönetim Temsilcisi tarafından işleme alınması ve değerlendirilmesi için kaydedilir. Yönetim Temsilcisi anlaşmazlık başvurusunda bulunan taraf ile anlaşmazlık konusunu ve sebebini netleştirmelidir. Anlaşmazlık kaydı yapıldıktan sonra gereken faaliyetleri tespit eder.

Anlaşmazlık durumlarında öncelikle mutabakat sağlanamayan nokta üzerinde müşterinin veya ilgili tarafın isteği veya haklılık gerekçesi araştırılır.

İlgili tarafın gerekçesinde haklı olduğu tespit edilirse müşteri veya ilgili tarafa ek maliyet getirmeyecek şekilde anlaşmazlık çözülür ve ilgili tarafa bu durum yazılı olarak bildirilir. Ayrıca konu ile ilgili olarak OBJEKTİF'in bir hatası olduğuna kanaat getirilirse, durumu OPR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne uygun olarak kayıt altına alınmasını sağlar. İlgili tarafın gerekçesinde haksız olduğu tespit edilirse bu durum ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir.

Anlaşmazlıklar hakkında ilgili tarafa en fazla 1 hafta içinde konu ile ilgili bildirim verilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

OFR.33 Şikâyet Değerlendirme Formu

OFR.45 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu Sözleşmesi

7. REVİZYON BİLGİLERİ TABLOSU

REVİZYON BİLGİLERİ TABLOSU			
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde No	Revizyon İçeriği
01	02.12.2024	5.3	Kuruluş, OBJEKTİF'in kararlarına ilişkin itirazları hususu ayrıntılı şekilde açıklandı.