



PROSEDÜR

PR.04 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

YAYIN TARİHİ: 06.02.2024

REVİZYON NO: 01

SON GÜNCEL TARİH: 10.03.2025



İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DN: PR.04

YT: 06.02.2024

SGT: 10.03.2025

RN: 01

S: 2/3

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı PiCert' e gelen müşteri istek, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır.

2. Tanımlar

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, PiCert' in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır. PiCert, şikayetleri ele alma sürecinin tüm seviyelerinde, kararların tamamından sorumludur.

İtiraz: PiCert' in belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir firmanın, PiCert' in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. Belgelendirilmiş kuruluşlar, PiCert ile ilgili itirazlarını direk İtiraz Komitesine bildirilebilir. PiCert, itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK): Sistem belgelendirme, hizmetleri ile ilgili olarak ve diğer taraflardan gelen şikayet ve/veya itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

3. İlgili Dokümanlar

FR.04.01 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu

4. Prosedür

4.1. Genel

PiCert, şikâyet ve itirazların ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaması için özen gösterilir. Belgelendirilmiş kuruluş ve kişi hakkındaki herhangi bir şikâyet, PiCert tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluş ve kişiye zamanında iletilir.

PiCert' e ulaşan ve şikayet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için "**FR.04.0 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu**" kullanılır. Şayet başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır. Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda 2 puan ve altı değerlendirmeler Yönetim Temsilcisi, bu forma kaydedilir.

PiCert' e ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca Akreditasyon kurumu tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir. Yasal otorite tarafından yasaklanması durumunda alınan şikayet veya bilgi talebi hakkında belgeli kuruluş haberdar edilmez.

Şikâyet ve İtirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından "**LS.08.01 Faaliyet Takip Listesi**" ne işlenir. Şikâyet ve İtirazlar ve istekler ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

4.2. Şikayetlerin Yönetimi

4.2.1. Şikayet Kaynakları

- ❖ Başvuru süreci sırasında PiCert' in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vs)
- ❖ Denetim sırasında, görevlendirilen ekibin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler. (Denetim ekibinin davranışları, denetim kapsamı, süresi, metodu, tespit edilen uygunsuzluklar vs.)
- ❖ Belgelendirme sonrası PiCert' in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler. (Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vs)
- ❖ PiCert' in belgelendirdiği kuruluşlar ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

4.2.2. Şikayetlerin Ele Alınması

Şikâyet durumunda, Yönetim Temsilcisi bildirimin olduğu formu, ilgili bölüm sorumlusuna iletir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir gerektiğinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılır.

Şikâyet ile ilgili sorumlu/lar şikâyetin çözümü aşamasında görevlendirilir.

Yönetim temsilcisi tarafından şikâyetin işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi şikâyetin ulaştığı tarihten en geç 1 hafta içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir. Faaliyetler en geç 2 ay içinde tamamlanmalıdır. Dolayısı ile şikayet ile ilgili sonuç şikayet sahibine 2 ay içinde bildirilmiş olmalıdır.

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim temsilcisi tarafından şikayet sahibine "**FR.04.01 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu**" ile bilgi verilir. Yapılan bildirimden bir ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

4.2.3. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

PiCert' e ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluş hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluşta **PR.10 Belgelendirme ve Denetim Gerçekleştirme Prosedürüne** göre kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya periyodik denetim tarihinde kuruluşun denetlenmesi



İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DN: PR.04

YT: 06.02.2024

SGT: 10.03.2025

RN: 01

S: 3/3

esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir.

PiCert, bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sistemi dâhilinde önceden belirlenmiş tüm (veya yatkınlığı olan) etkenler de dâhil olmak üzere şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olduğu durumda raporlamasını zorunlu tutmaktadır. Belgelendirilmiş bir müşteriyle (kurum veya kişi) ilgili alınan şikâyetlerin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

4.3. İtirazların Yönetimi

4.3.1. İtiraz Kaynakları

- ❖ Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden PiCert' in almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- ❖ Denetim öncesi faaliyeti gerçekleştirecek ekibin atamasına yapılan itirazlar,
- ❖ Denetim gerçekleştiren ekibin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- ❖ Belgelendirme komitesinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- ❖ PiCert' in Belgelendirme hizmetiyle ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz

4.3.2. İtirazların Ele Alınması

PiCert' in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, “**FR.04.01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**” ile elektronik ortamda ya da telefon, e-mail yolu ile PiCert' e ulaşan itiraz ve öneri Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. İtiraz ilgili bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir gerektiğinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılır.

Yönetim temsilcisi tarafından itirazın işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi itirazın ulaştığı tarihten en geç 1 hafta içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir. Faaliyetler en geç 2 ay içinde tamamlanmalıdır. İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra konu ile ilgili yönetim temsilcisi tarafından itiraz sahibine **FR.04.01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile bilgi verilir.

İtiraz sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu ilgili bölüm yöneticisi tarafından **FR.04.01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile Şikâyet ve İtiraz Komitesine aktarılır ve İtiraz sahibine de bilgi verilir.

Planlanan denetimler ile ilgili olarak alınan itirazlarda ise; planlama sorumlusu tarafından yapılan değerlendirmede tarafsızlığın korunması adına itiraz olduğuna karar verilir ise itiraz kabul edilir. Firma bu itirazı **FR.10.03 Denetim Bildirim Formu** ile iletir.

4.3.3. İtiraz ve Şikâyet Komitesi Çalışması

İtiraz ve şikâyet ile ilgili gerçekleştirilen faaliyetlerin ilgili taraf tarafından yeterli bulunmaması durumunda konu komiteye iletilir. Aynı zamanda ilgili tarafların şikâyet ve/veya itirazlarını bilgi@pibeglendirme.com.tr adresi üzerinden iletmeleri durumunda komite üyelerinin de konu hakkında bilgilendirilmesi yapılmış olur. PiCert web sitesinde ilgili taraflara bilgilendirmesi yapılmış olan e-posta adresi otomatik olarak komite üyelerine de yönlendirilmiş durumdadır. Ancak bu durumda komitenin devreye girmesi için; ilgili tarafın konunun direk komite tarafından değerlendirilmesini talep etmesi veya iç değerlendirmelerin çözüme ulaşmadığı durumlarda Yönetim temsilcisi tarafından komite değerlendirmesinin gerektiği yönünde bilgilendirilmeleri gerekir.

Şikâyet ve/veya itiraz komite gündemine taşındığında; konunun görüşüleceği tarih, komite üyelerinin isim ve özgeçmişleri talep sahibi ilgili tarafa yazılı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İlgili tarafın komite üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda komitenin yedek üyesi değerlendirmeye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır.

İtirazın ve/veya şikâyetin geçerli olması için bütün gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından PiCert Sorumludur.

İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. Komite talebin yapılmasını takiben en geç 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Verilen bu kararı **FR.04.01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna** kaydeder.

İtiraz ve şikâyetin bir tarafının program yöneticisi olduğu durumlarda, İtiraz ve şikâyet komitesi kararı diğer Program Yöneticisi ve / veya Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir ve sonuca ulaştırılır.

Komite tarafından alınan karar PiCert tarafından değerlendirilir. Son değerlendirme PiCert' te olmak şartı ile Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet/itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

İtiraz ve şikâyet sahibi komite değerlendirmesini de yeterli bulmazsa akreditasyon kurumuna başvurabilir.

Komitenin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir.