


# İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

## APPEAL AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE

<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	PRK-14	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Release Date</i>	16.10.2020	<b>Hazırlayan</b> <i>Prepared</i>	<b>Yönetim Temsilcisi</b> <i>Management Representative</i>	
<b>Sayfa No</b> <i>Page No</i>	1/2	<b>Revizyon No</b> <i>Revision No</i>	8	<b>Onaylayan</b> <i>Approver</i>	<b>Genel Müdür</b> <i>General Manager</i>	

### 1. AMAÇ

Bu prosedür, kuruluşumuzun yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet, uyumsuzluk veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

### 2. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikâyet Değerlendirme ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü sorumludur.

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR


- 3.1. İtiraz:** Denetik'in herhangi bir kuruluş veya kişi ile ilgili almış olduğu kararlara ilişkin olarak, ilgili tarafın Denetik'in kararını tekrar değerlendirmesi isteğidir.
- 3.2. Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların Denetik'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

### 4. UYGULAMA

- 4.1.** Denetik'e ulaşan her türlü itiraz ve şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, İtiraz ve Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır ve en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilir. İtiraz ve şikâyetler Denetik'e şu yollardan gelebilir:
  - a) WEB sitesinde, Ana sayfadaki "iletişim" butonuna basarak ortaya çıkan e-mail formu üzerinden,
  - b) WEB sitesinde, Ana sayfadaki Dokümanlar butonuna basılarak ortaya çıkan ' İtiraz ve şikâyetler' formu doldurularak Denetik'e göndererek,
  - c) [info@denetik.com](mailto:info@denetik.com) adresine ileti göndererek,
  - d) (+90 (216) 471 2969)'a telefon ederek veya (+90 (216) 471 2970)'e faks çekerek.
- 4.2.** Değerlendirme sonuçları şikâyet sahibine, en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanamadı ise durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında müşteriye yazılı olarak bilgilendirme yapılır.
- 4.3.** Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir.
- 4.4.** Denetik'e ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- 4.5.** Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ve tetkik süreçlerine yapılan itirazlar ise, kuruluşumuza ulaştığında, itiraz konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine havale edilir.
- 4.6.** İtiraz ve şikâyet komitesinin toplanma sayısı minimum 3 kişi olmalıdır.

# İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

## APPEAL AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE

<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	PRK-14	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Release Date</i>	16.10.2020	<b>Hazırlayan</b> <i>Prepared</i>	<b>Yönetim Temsilcisi</b> <i>Management Representative</i>	
<b>Sayfa No</b> <i>Page No</i>	2/2	<b>Revizyon No</b> <i>Revision No</i>	8	<b>Onaylayan</b> <i>Approver</i>	<b>Genel Müdür</b> <i>General Manager</i>	

- 4.7. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi kararı, Denetik tarafından, itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.
- 4.8. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesinin almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 4.9. Şikâyet konusunu değerlendirenler, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler olmalıdır.
- 4.10. Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmaktadır.
- 4.11. Şikâyete değerlendirme sonucu, şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecek ise ne kapsamda verileceği, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte, yazılı bir mutabakat ile belirlenir. Mutabakat sağlanmaması durumunda, ilgili bilgi kamuoyu ile paylaşılmaz.
- 4.12. İtiraz ve şikâyete ait tüm bilgiler FRK-14-02 İtiraz ve Şikâyet Listesi içinde kayıt altına alınır.
- 4.13. Tarafsızlık komitesi ve Yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesinde, İtiraz ve şikâyet listesinin alınan şikâyet olduğunda doldurulup doldurulmadığı Belgelendirme Müdürü tarafından kontrol edilir.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRK-14-01 İtiraz ve Şikâyet Formu

FRK-14-02 İtiraz ve Şikâyet Listesi

PRK-03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

OEK-01 ‘ İtiraz ve şikâyetler’ değerlendirme komitesi, Organizasyon el kitabı