

ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ



Doküman No	PR.06	Revizyon No	0
Tarih	23.05.2015	Sayfa	1/2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, KTSO-BB'ne, müşteri kuruluşun veya kendi faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşteri kuruluşun belgelendirme ve denetim kuruluşundan, belgelendirme ve denetim ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.33 Şikâyet ve İtiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

KTSO-BB'nin ürün belgelendirme faaliyetleri veya müşteri kuruluşu ilişkin şikâyetler yapılabilir.

Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; ürün belgelendirme raporları, denetçiler, ürün belgelendirmenin içeriği v.b. hususlarda itirazlar yapılabilir.

KTSO-BB, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

KTSO-BB tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

4.2. Şikâyetler ve İtirazların Alınması ve Teyidi

Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

Şikâyet ve itirazın, sunulan ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde incelenir.

Ürün belgelendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşu bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY KTSO BELGELENDİRME MÜDÜRÜ
----------------------------------	-----------------------------------

ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ



Doküman No	PR.06	Revizyon No	0
Tarih	23.05.2015	Sayfa	2/2

Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyet ve itirazlar, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

4.3. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

Şikâyet ve İtiraz Komitesi, KTSO-BB'a iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için toplanır.

Şikâyet ve itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, en fazla (15) on beş iş günü içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır. Bu amaçla, ilgili şikâyet ve itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılarak, buna karşın gerçekleştirilecek faaliyet ihtiyacı belirlenir.

Şikâyet ve itirazlarla ilgili olarak, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.

Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır.

4.4. Düzeltici Faaliyetler

Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.5. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

KTSO-BB, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

KTSO-BB'ne ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda KTSO-BB, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY KTSO BELGELENDİRME MÜDÜRÜ
----------------------------------	-----------------------------------