

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No /Tarih	Sayfa
PR.08	05.02.2022	-	1/4

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı Gamacert' in yapmakta olduğu sistem belgelendirme hizmetleri ile ilgili olarak firmalardan ve bu konu ile ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının yöntem ve sorumluluklarını belirlemektir.

2.TANIMLAR

İtiraz: sistem belgelendirme hizmetleri gereğince denetlenen kuruluş ve/veya kişinin, Gamacert tarafından verilmiş bir kararın, kuruluş veya kişi tarafından tekrar gözden geçirilmesi için talepte bulunması.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, Gamacert' in Sistem belgelendirme hizmetlerine ilişkin olarak Gamacert' e, itiraz dışında iletilen, cevaben karşılık beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Sistem belgelendirme hizmetleri ile ilgili olarak ve diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

3.PROSEDÜR

3.1 Genel

3.1.1 Gamacert, şikâyet ve itirazların ele alınmasının bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

3.1.2 Şikâyet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaması için özen gösterir.

3.1.3 Belgelendirilmiş kuruluş ve kişi hakkındaki herhangi bir şikâyet, Gamacert Belgelendirme tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluş ve kişiye zamanında iletilir.

3.1.4 "PR.08 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü" Gamacert belgelendirme web sitesinde (www.gamacert.com) yayınlanır.

4.1 Şikâyet ve İtiraz kaynakları

4.1.1 Şikâyet kaynakları

- Başvuru süreci sırasında Gamacert Belgelendirme' nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vs)
- Denetim ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibinin davranışları, denetimin ve sınavın kapsamı, süresi, metodu vs)
- Belgelendirme sonrası Gamacert Belgelendirme' nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vs)
- Gamacert Belgelendirme' nin uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar ve kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

4.1.2 İtiraz kaynakları

- Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden Gamacert Belgelendirme' nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- Denetim öncesi faaliyeti gerçekleştirecek ekibin atamasına yapılan itirazlar,
- Denetim faaliyetini gerçekleştirecek ekibin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- Belgelendirme komitesinin, teknik yöneticinin ve sınav değerlendiricinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No /Tarih	Sayfa
PR.08	05.02.2022	-	2/4

- Gamacert Belgelendirme hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

4.2 Şikâyetlerin Ele Alınması

4.2.1 Gamacert Belgelendirme' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir durumda olan (www.gamacert.com), "**FR.28 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**" ile elektronik ortamda ya da telefon, fax, e-mail yolu ile Gamacert' e ulaşan müşteri şikâyet, İtiraz ve önerisi Yönetim Temsilcisi tarafından, müşteri şikâyet, itiraz değerlendirme formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet Sistem Belgelendirme Müdürü'ne iletilir.

4.2.2 Şikâyet alındıktan sonra Sistem Belgelendirme Müdürü şikâyetin Gamacert'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

4.2.3 Şikâyet Gamacert faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine konu ile ilgili yönetici tarafından yazılı bilgi verilir.

4.2.4 Eğer şikâyet Gamacert Belgelendirmenin faaliyetleri ile ilgili ise Sistem Belgelendirme Müdürü şikâyeti gidermek için faaliyet başlatır. Şikâyet sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz Değerlendirme Formu ile 7 gün içerisinde bilgi verir.

4.2.5 İlgili yönetici şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet "**PR.12 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**" göre takip edilir. Şikâyet şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle (kurum veya kişi) ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

4.2.6 Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra İlgili yönetici tarafından şikâyet sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz Değerlendirme Formu ile bilgi verilir.

4.2.7 Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı müşteri şikâyet itiraz formu ile kayıt altına alınır.

4.2.8 Şikâyet sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise İlgili yönetici tarafından Müşteri Şikâyet İtiraz ve Değerlendirme Formu ile Şikâyet ve İtiraz Komitesine aktarılır ve aynı anda şikâyet sahibine de bilgi verilir.

Gamacert Belgelendirmenin belgelendirdiği firmalar veya kişiler hakkında yapılan şikâyetler yukarıda belirtilen şekilde ele alınır. İlgili yönetici tarafından değerlendirilir. Eğer, ek bilgi gerekiyorsa bu bilgi eksikliği giderilir veya yerinde denetim gerekiyorsa Belgelendirme Prosedürüne göre Kısa süreli Denetim gerçekleştirilir.

4.3 İtirazların Ele Alınması

4.3.1 Gamacert Belgelendirmenin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, (www.gamacert.com), "**FR.28 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**" ile elektronik ortamda ya da telefon, fax, e-mail yolu ile Gamacert' e ulaşan müşteri şikâyet, İtiraz ve önerisi Yönetim Temsilcisi tarafından, müşteri şikâyet, itiraz değerlendirme formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Sistem ve Belgelendirme Müdürüne iletilir.

4.3.2 İtiraz alındıktan sonra Sistem Belgelendirme Müdürü itirazın Gamacert' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

4.3.3 İtiraz Gamacert Belgelendirmenin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine konu ile ilgili yönetici tarafından yazılı bilgi verilir.

4.3.4 Eğer İtiraz Gamacert Belgelendirmenin faaliyetleri ile ilgili ise Sistem Belgelendirme Müdürü itirazı gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve itiraz sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz Değerlendirme Formu ile 7 gün içerisinde bilgi verir.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No /Tarih	Sayfa
PR.08	05.02.2022	-	3/4

4.3.5 Sistem Belgelendirme Müdürü itiraz ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet “**PR.08 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**” göre takip edilir.

4.3.6 İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra konu ile ilgili yönetici tarafından İtiraz sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz Değerlendirme Formu ile bilgi verilir.

4.3.7 Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı, müşteri şikâyet itiraz formu ile kayıt altına alınır.

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

4.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesi çalışmaları

4.4.1 Gamacert Belgelendirmenin çözüm önerileri şikâyet ve itiraz eden tarafından kabul görmediği aşamada Sistem Belgelendirme Müdürü konuyu şikâyet ve itiraz komitesine Müşteri şikâyet itiraz formu ile bildirir ve şikâyet ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

4.4.2 Komite Bir başkan, iki asil üye olmak üzere en az üç kişiden oluşur. Üyelerden en az biri meslek grupları ile ilgili meslek hakkında teknik bilgiye sahip olmalıdır. Şikâyet ve İtiraz Komitesi şikâyet ve itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.

4.4.3 Gerek duyulması halinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı Müşteri Şikâyet İtiraz Formuna kaydeder ve Sistem Belgelendirme Müdürü'ne bildirilir.

4.4.4 Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.5 Yapılacak olan faaliyetle ilgili Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi düzeltici faaliyet prosedürüne uygun olarak yapılır.

4.4.6 Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra şikâyet ve itiraz sahibine Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir.

4.4.7 Yönetim mevkiinde bulunanlar da dâhil personeller, geçen 2 yıl içerisinde de bir şikâyet ve itiraza konu olmuşlarsa her hangi bir itirazın soruşturulmasında ve Şikâyet ve İtiraz komitesinde yer alamazlar.

4.4.8 Şikâyet ve İtiraz Komitesi' nin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa şikâyet ve itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.

4.4.9 Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği konusu itiraz ve şikâyet komitesi tarafından değerlendirilir ve tavsiyede bulunur. Son nihai karar şikâyet sahibi, müşteri ve belgelendirme müdürü tarafından ortak karar olarak verilir.

4.5 Gizlilik

4.5.1 Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili konunun muhatabı olarak BAKANLIK, TURKAK, MYK ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez. Her üye ile gizlilik şartlarının yer aldığı FR.31 Komite üyesi sözleşmesi imzalanmakta.

5.SORUMLULUK

Bu Prosedürün uygulanmasından Sistem Belgelendirme Müdürü sorumludur.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No /Tarih	Sayfa
PR.08	05.02.2022	-	4/4

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.28 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu

FR.31 İtiraz Şikayet Komitesi Üyelik Sözleşmesi

FR.49 Komite Toplantı tutanağı

ISO/PAS 17003:2004 Uygunluk değerlendirmesi –Şikayetler ve itirazlar --Prensip ve Gereklere

ISO/IEC 17020

ISO/IEC 17021-1

ISO/IEC 27006

TS/ISO 50003

ISO/IEC 17024

ISO/IEC 17065

ISO 10002

EA/2-17

REVİZYON BİLGİLERİ

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

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
BELGELENDİRME MÜDÜRÜ