

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Döküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.02.2017
		Revizyon Tarihi	...
		Revizyon No	...
		Sayfa numarası	1/5

0. İçindekiler

Bölüm No	Konu	Sayfa No
0	İçindekiler	1
1	Revizyon Bilgileri	2
2	Amaç	3
3	Sorumluluklar	3
4	Kapsam	3
5	Tanımlar	3
6	Uygulamalar	3-5

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Şirket Müdürü

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Döküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.02.2017
		Revizyon Tarihi	...
		Revizyon No	...
		Sayfa numarası	2/5

1. REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	03.02.2017	İlk yayın.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Şirket Müdürü

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Döküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.02.2017
		Revizyon Tarihi	...
		Revizyon No	...
		Sayfa numarası	3/5

2. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; GBTARIMPARK tarafından yürütülen Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili süreçlerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek itiraz ve şikâyetler için uygulanacak yöntemleri ve sorumlulukları belirlemektir.

3. KAPSAM

GBTARIMPARK tarafından yürütülen kontrol ve sertifikasyon faaliyetleri ile ilgili tüm itiraz ve şikâyetleri içerir

4. TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirmesi amaçlı yeniden denetim kararı için, belgelendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna yapılan istek.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

5. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Üyeleri, Müdür Kalite Yönetim Temsilcisi başvuruların alınması ve gerekli koordinasyonların yapılmasından, sonuçların Yönetim Gözden geçirme toplantıları gündemine alınmasından sorumludur. Şirket Müdürü, görevlendirmelerin ve müşteriye gerekli bildirimlerin/bilgilendirmelerin yapılmasından sorumludur.

6. UYGULAMA

a. İtirazlar

GBTARIMPARK tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Denetim ve kontrol faaliyetleri ile ilgili olarak; kontrol ve denetim raporları, Kontrolörler, denetim ekipleri, kontrol ve denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

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

İtiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Şirket Müdürü

	İtiraz ve Şikâyet Prosedürü	Döküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.02.2017
		Revizyon Tarihi	...
		Revizyon No	...
		Sayfa numarası	4/5

bildirilir.

b. Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

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

Şikâyetin alınması üzerine, Yönetim Temsilcisi, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

i. Kontrol Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Denetim ve kontrol faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

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

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

ii. Belgelendirilmiş Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Kuruluş hakkında bir şikâyet olduğunda GBTARIMPARK, kuruluş tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgi talep edebilir. Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluşa kontrol yapılabilir. Müşteri şikâyetinin çözümü konusunda taraflar arasında çözüm sağlanamazsa GBTARIMPARK, konuyu İtiraz Komitesi'ne götürebilir. İtiraz Komitesi'nin kararının GBTARIMPARK'ın lehinde olmaması durumunda GBTARIMPARK, gereken faaliyeti hiçbir bedel talep etmeden gerçekleştirir.

GBTARIMPARK, Kuruluş dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgileri gizli olarak değerlendirmekle yükümlüdür(Şikâyet vs.). Elde edilen bilgilerin önem düzeyine göre bilgi veren kişi gizli tutularak kuruluştan konuyla ilgili açıklanma istenir veyahut habersiz kontrole gidilir.

Belgelendirilmiş kuruluşların faaliyetlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştan kontrol ve denetim gerçekleştirilebilir veya normal kontrol ve denetim tarihinde kuruluştan yapılan kontrol ve denetimde, yapılan şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Kuruluştan gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve

Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir. Komite üyeleri İtiraz ve şikâyetin bildirildiği tarihten önceki 2 yıl içerisinde şikâyet ve itiraz sahibi kişi yada kurum için çalışmamış yada danışmanlık yapmamış olması

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Şirket Müdürü

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Döküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.02.2017
		Revizyon Tarihi	...
		Revizyon No	...
		Sayfa numarası	5/5

esastır.

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

c. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

GBTARIMPARK, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

GBTARIMPARK' a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda GBTARIMPARK, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Şirket Müdürü