	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P-TR_11	28.10.2011	05	01.02.2019
<b>İtiraz ve Şikâyetlerin Yönetimi Prosedürü</b>				

## 1 Amaçlar

Bu prosedürün amacı Kiwa BCS'nin ISO 17065 sistemi gereği yapmakta olduğu tüm sertifikasyon çalışmaları ve diğer hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirmede uygulanacak yöntemi belirlemektir.

## 2 Kapsam

Bu prosedür Kiwa BCS için geçerlidir.

## 3 Sorumluluklar

### a. Uygulama

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Müdürü, Genel Müdür ve Teknik personel sorumludur.

Alınan başvuruların doğru yönlendirilmesinden tüm personel sorumludur.

Belgelendirme ve kontrol faaliyetleri konusunda gelecek tüm şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikâyet komitesi sorumludur.

### b. Bu dokümanın İçeriği ve Güncelliği

Genel Müdür, Kalite Müdürü

### c. Tanımlar

**Şikâyet:** Sertifikalandırılmış kuruluşlar veya diğer üçüncü şahıslar tarafından, Kiwa BCS'nin sertifikasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları veya sertifikalandırdığı bir müşterisinin sertifikasyon kapsamında yaptığı faaliyetlere ilişkin olarak yazılı olarak yapılan olumsuz başvurulardır.

**İtiraz:** Kiwa BCS'nin sertifikasyon faaliyetlerinden etkilenen ilgili tarafların, Kiwa BCS'nin, kendisini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, Kiwa BCS'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

## 4 Uygulama

### 4.1 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Şikâyet / İtiraz sahibi müşteri ya da ilgili diğer taraflardan bildirim alınması üzerine Kiwa BCS **D-TR\_30** Şikâyet/ İtiraz Formunu ilgili şikâyet itiraz sahibine iletir ve doldurmasını talep eder.

Anonim olarak gönderilenler ve dâhili bir araştırma için makul bir sebep içermeyenler hariç genel olarak her şikâyet ciddiye alınıp harekete geçilir.

Şikâyet/ İtiraz konusu, kapsamı, şikâyet /itiraz eden ve diğer detaylar yukarıda belirtilen form ile kayıt altına alınır ve **D-TR\_29** Gelen Şikâyetlerin Listesi tablosuna kayıt edilir.

Gelen şikâyetler, İtiraz ve şikâyet komitesine iletmek üzere Kalite müdürüne ulaştırılır. Konunun ciddiyeti ve aciliyetine göre İtiraz ve şikâyet komitesi Genel Müdür başkanlığında toplanır.


Komite, Genel Müdür, Kalite müdürü, sertifikeler, 2 kontrolörden oluşmaktadır. Bu kişiler Genel Müdür tarafından atama yazısı ile tanımlanmıştır. İtiraz ve şikâyet komitesi her türlü şikâyetin değerlendirmesini yaparak ilgili düzeltici faaliyetleri planlar ve gerçekleştirilmesini takip eder. Şikâyet ve itirazların değerlendirmesi için tanımlanan en uzun süre 30 gündür.

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde ilk konu, şikâyet ve itirazın Kiwa BCS kaynaklı olup olmadığıdır. Bu amaçla başvuruda verilen bilgilerin yeterli ayrıntıları içerip içermediği değerlendirilir ayrıca daha önce yapılmış benzer bir şikâyet ve itiraz olup olmadığı araştırılır. Toplantıda kararlar oybirliği ile alınır. Bir faaliyet yürütülmesine karar verilir ise bu karar, şikâyet/ itiraz formu ile kayıt altına alınır.

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinden sonra, sorunun giderilmesine yönelik düzeltme işlemleri ve düzeltici faaliyetler komite tarafından tasarlanır. Bu aşamada şikâyet/ itiraz sahibine gelişmeler ile ilgili bilgi aktarılır.

Düzeltilme işlemleri ve düzeltici faaliyetler, şikâyet/ itiraz formunda atıf yapılan Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır.

Faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin ardından düzeltici faaliyet kapatılır ve etkinliği komite üyelerince değerlendirilir. Faaliyetlerin tamamlanmasının ardından şikâyet / itiraz sahibi durum ile ilgili bilgilendirilir ve geri bildirim alınır. Şikâyet / itiraz sahibi olumlu geri bildirim yaparsa süreç

	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P-TR_11	28.10.2011	05	01.02.2019
<b>İtiraz ve Şikâyetlerin Yönetimi Prosedürü</b>				

sonlandırılır. Şikâyet/itiraz sahibinin, olumsuz geri dönüş yapması durumunda Kiwa BCS konuyu görüşülmek üzere Tarafsızlık Komitesinin gündemine taşır. Buradan çıkan sonuca göre şikâyet/itiraz sahibi bilgilendirilir. Bu durumda da olumsuz görüş bildirilirse çözüm mercii Kiwa BCS'nin bulunduğu il mahkemeleridir.

Kiwa BCS tarafından sertifikalandırılmış bir kuruluş ile ilgili şikâyet alınması durumunda, ilgili kuruluş yazılı olarak bilgilendirilir, şikâyetin konusuna göre habersiz kontrol yapılabilir. Şikâyet ile ilgili kuruluşun yaptığı veya yapacağı düzeltici faaliyetler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler doğrultusunda Sertifiker tarafından değerlendirme yapılır ve İtiraz ve Şikâyet komitesinde görüşülmek üzere raporlandırılır. Komitenin yaptığı değerlendirme sonrasında şikâyet sahibi bilgilendirilir.

Bir takvim yılına ait bütün şikâyetler ve uygulanan düzeltici faaliyetler Yönetim gözden geçirme toplantısının bir parçasıdır. Böylece Kiwa BCS'nin hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesine katkı sağlamış olur.

#### **4.2 İtiraz ve Şikâyetlerin Arşivlenmesi**

Kiwa BCS'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler, başlatılan düzeltici faaliyetler, bunlarla ilgili yazışmaların arşivlenmesi sorumlu Kiwa BCS personeli tarafından yapılır ve ilgili müşteri dosyasında dosyalanır.

#### **4.3 Gizlilik ve İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi**

Kiwa BCS'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler gizli olup yasal olarak veya ilgili kanun ve yönetmelikler gereği bağlayıcı durumlar dışında, ilgili müşteri veya şikâyet sahibinin izni alınmadan üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

Resmi makamların bilgi talebi durumunda kendilerine Genel Müdür tarafından bilgi verilir.

#### **5 Referanslar**

[TS EN ISO/IEC 17065](#)

#### **6 İlgili Materyaller**

[D-TR\\_29 Gelen Şikâyetlerin listesi](#)

[D-TR\\_30 Şikâyet/İtiraz Formu](#)

[P-TR\\_17 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü](#)

[D-TR\\_82 DÖF Formu](#)