

1. **AMAÇ:** Bu prosedürün amacı, ilgili taraflardan olabilecek şikâyet, itirazların ve uyuşmazlıklar ile ilgili bilgilerin alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. **KAPSAM:** Tüm süreçler ile alakalı olabilecek şikayet, itiraz ve uyuşmazlıkları kapsamaktadır.

### 3. KISALTMALAR:

3.1. **BTG:** Baş tetkik görevlisi

3.2. **TG:** Tetkik görevlisi

3.3. **TURKAK:** Türk Akreditasyon Kurumu

### 4. TANIMLAR:

4.1. **Tetkikçi** : Tetkiki gerçekleştiren kişi

4.2. **Teknik uzman** : Tetkik ekibine özel bilgi veya tecrübe katkısı veren kişi

4.3. **Yeterlilik** : İstenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve becerileri uygulama kabiliyeti.

4.4. **Teknik alan** : Belirli bir tip yönetim sistemi ile ilgili proseslerin müşterekliği ve amaçlanan kullanım ile nitelenen alan.

4.5. **Belgelendirme tetkiki** : Müşterinin yönetim sistemini belgelendirmek amacıyla, müşteriden ve belgelendirmeye bel bağlayan taraflardan bağımsız bir tetkik kuruluşu tarafından gerçekleştirilen tetkik.

4.6. **Müşteri** : Belgelendirme amacıyla yönetim sistemi tetkik edilen kuruluş.

4.7. **Uygunsuzluk** : Bir şartın karşılanmaması4

4.8. **İtiraz** : Müşteri kuruluşların, ORSER'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

4.9. **Şikayet** : ORSER'e, ORSER'in kararlarına ve müşteri kuruluşlarına ilişkin memnuniyetsizliğin ifade edilmesi.

5. **SORUMLULAR:** Belgelendirme Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Yönetim Kurulu, Dosya Takip Birimi, Şikayet İtiraz Komitesi

### 6. FAALİYET AKIŞI:

#### 6.1.Şikayet ve İtirazların İçeriği

İtirazlar aşağıdaki konuları içerebilmektedir:

- ORSER'in görevlendirdiği tetkik ekibi ile alakalı itirazlar
- ORSER'in tetkik ekiplerinin tetkik esnasında tespit ettiği uygunsuzluklar ile alakalı itirazlar
- ORSER'in tetkik ekibinin gerçekleştirdiği durumda tetkike devam etmeme kararı ya da ORSER'in belgelendirmeme kararı ile alakalı itirazlar.

Şikayetler aşağıdaki konuları içerebilmektedir:

- ORSER'in belgelendirdiği müşteri kuruluşların uygulamaları ile alakalı şikayetler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

- ORSER'in uygulamaları ile alakalı şikayetler
- ORSER'in tetkik ekibi ile alakalı şikayetler

## 6.2. İtiraz ve Şikayet Prosesi:

İtiraz ve Şikayetler ile alakalı olarak ISO 10002 standardının gerekliliklerine göre bir akış belirlenmektedir.

### 6.2.1. İtiraz ve Şikayetlerin Alınması Prosesi:

#### 6.2.1.1. Genel

ORSER'e şikayet ve itirazlar, sözlü ve web sitesinde yer alan iletişim formu kullanılarak ya da belirtilen [info@orser.com.tr](mailto:info@orser.com.tr); [or\\_ser@hotmail.com](mailto:or_ser@hotmail.com) mail adreslerine yazılı olarak gelebilir. Alınan şikayetler Yönetim Temsilcisi tarafından YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu'na aktarılır. Müşterinin iletişim kaydı da dokümanın sonuna eklenmektedir. Aynı zamanda takibinin yapılması ve trend analizlerinin oluşturulması amacıyla şikayet ve itirazlar YS.LS-10 Uyuşmazlık/ Şikayet/ İtiraz Takip Listesi'ne de kaydedilmektedir.

Yazılı olarak alınan şikayetler ile alakalı olarak şikayeti yapan kişiye belirttiği iletişim bilgileri üzerinden, Yönetim Temsilcisi tarafından geri bildirimini ORSER'e ulaştığına dair bilgi verilir.

YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınan şikayet/ itiraz ya da uyuşmazlık bilgisi Yönetim Temsilcisi tarafından Belgelendirme Müdürü ve İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne iletilmektedir.

İtiraz ve Şikayet ile alakalı konuların giderilmesi, düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin başlatılması sorumluluğu Belgelendirme Müdürü'ne ait; kararların sonuçların kontrol edilmesi ve uygunluğunun değerlendirilmesi sorumluluğu ise İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne aittir.

Bir itiraz ve şikayet ile alakalı olarak düzeltmenin yapılması ve gerekli olduğu hallerde düzeltici faaliyetlerin planlanması için Belgelendirme Müdürü'nün 15 günü vardır. Gerçekleştirilmesi vakit alacak uygulamalar (toplantı düzenlenmesi, tetkikçi eğitimleri, tecrübe değişim toplantıları gibi düzenlenmesi vakit alacak uygulamalar) dışında kalan düzeltici faaliyetlerin de 15 gün içinde tamamlanarak itiraz ya da şikayete konu olan uygunsuzluğun giderilmesi sağlanmaktadır.

Belgelendirme Müdürü'nün itiraz ya da şikayete konu olan kişi olması durumunda konu Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır, Yönetim Temsilcisinin de taraf olmasının söz konusu olduğu durum konu doğrudan İtiraz ve Şikayet Komitesine aktarılmaktadır.

İtiraz /Şikayete konu olan konunun giderilmesi ile alakalı sonuç İtiraz ve Şikayet Komitesine sunulmaktadır. İtiraz ve Şikayet Komitesi sonuç ile ilgili yorumunu bir araya gelerek yüz yüze ortamda yapabileceği gibi, toplanma imkanı olmayan durumlarda uzaktan iletişimle de sağlayabilmektedir. Bunun için tüm üyelerin uzaktan bağlantı sağladığı bir online platformda karar açıklamaları yapılabilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

Sonucun uygun bulunması için 5 üyeden en az 3 ünün aynı görüşte bulunması gerekmektedir. Tarafsızlık Komitesi uygun buldukları uygulamaların iyileştirilmesi adına önerilerinin olması durumunda önerilerin, Belgelendirme Müdürü tarafından YS.FR-12 Düzeltici Faaliyet Talep Formu ile kayıt altına alınması ve takip edilmesi sağlanmaktadır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınan şikayet veya itiraza ait düzeltme, düzeltici faaliyet planlaması ya da düzeltici faaliyet uygulamaları ile ilgili sonuçlar eline ulaştıktan sonra en fazla 3 iş günü içinde kararını vermek durumundadır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi kararı netleşip, kayıt altına alındıktan sonra en fazla iki iş günü içinde müşteriye konunun çözümü ile alakalı açıklayıcı bilgi Yönetim Temsilcisi tarafından mail yolu ile bildirilmektedir.

#### 6.2.1.2. İtiraz ve Uyuşmazlıkların Ele Alınması:

İtiraz ve uyuşmazlıkların ele alınması prosesi 6.2.1.1. maddede anlatıldığı şekilde ele alınmaktadır.

#### 6.2.1.3. Şikayetlerin Ele Alınması:

Şikayetlerin ORSER uygulamaları, aldığı kararlar yada ORSER personeli ile alakalı olduğu durumda şikayetlerin ele alınması prosesi 6.2.1.1 maddede anlatıldığı şekilde ele alınmaktadır.

Şikayetlerin müşteriler ile alakalı olduğu durumda:

- ORSER'in uygulamaları veya uygunluk değerlendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında alınan şikayetler YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu'na kaydedilerek Yönetim Temsilcisi tarafından iletişim kaydı ile birlikte Belgelendirme Müdürü'ne iletilmektedir.
- Yazılı alınan şikayetlerin alındığına dair şikayet sahibi, Yönetim Temsilcisi tarafından bilgilerini paylaştığı iletişim yolu ile bilgilendirilmektedir.
- YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu eline geçtikten sonra Belgelendirme Müdürü şikayetin haklı bir gerekçeyle yapılıp yapılmadığı ile alakalı ilk değerlendirmesini yapmaktadır. Belgelendirme Müdürü tarafından haklı bir gerekçesi olabileceği düşünülen şikayetler ile alakalı olarak müşteri kuruluş bilgilendirilmektedir. Haklı bir gerekçesi olduğu düşünülmeyen şikayetler için şikayet sahibi ile Belgelendirme Müdürü iletişime geçerek, süreçler ile alakalı bilgi vermektedir. Bilgilendirme sonucu YS.FR-14 İtiraz ve Şikayet Formu'na kaydedilmektedir.
- Haklı gerekçesi olabileceği düşünülen şikayetler ile alakalı müşteri kuruluş, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bilgilendirilmektedir. Bilgilendirme ile müşteri kuruluş şikayet ile ilgili gerçekleştirdiği ya da gerçekleştireceği uygulamalar ile alakalı olarak 7 iş günü içinde ORSER'e yazılı bilgi vermesi beklendiği bildirilmektedir.
- Gelen bilgiler, Belgelendirme Müdürü tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşu bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.
- Müşteri Kuruluştan gelen geri bildirimler, gerekli durumda kuruluşu yapılan ziyaret ya da habersiz denetim gibi uygulamaların sonuçları şikayet geldikten en az 15 gün içinde İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne sunulmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu

- İtiraz ve Şikayet Komitesi'nin konu ile alakalı olarak yüz yüze ortam ya da uzaktan bağlantı yöntemi ile sonuçlar ile alakalı uygunluk değerlendirmesini 3 iş günü içinde yapması ve karar alması beklenmektedir.
- İtiraz ve Şikayet komitesinin uygunluk kararı verdiği durumda Yönetim Temsilcisi şikayet sahibini yazılı olarak bilgilendirmektedir. İtiraz ve Şikayet Komitesinin uygun olmama yönünde karar alması durumunda Belgelendirme Müdürü alınan kararı YS.FR-24 Uygunluk ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu'na taşıyarak takibini sağlamaktadır. Şikayet sahibi bu durumla ilgili olarak da Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bilgilendirilmektedir.

### 6.3. İtiraz ve Şikayet Komitesinin Atanması ve Çalışması

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Belgelendirme Müdürü tarafından atanan 5 üyeden oluşur. İtiraz ve Şikâyet konu olan konu hakkında teknik bir değerlendirme yapılması gerekli olduğu durumda, komite üyeleri arasında yetkinliği olan bir üyenin olmaması durumunda, bir teknik uzmandan destek alınabilmektedir.

İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza/şikâyete taraf olan herhangi bir kişi bulunamaz.

İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri, görevi kabul ettikleri zaman ORSER tarafından oluşturulmuş YS.FR-03 Dış Tetkikçi- Uzman- Komite Üyesi Yükümlülük Deklarasyonu'nu imzalamak durumundadırlar. Bu işlemlerden Belgelendirme Müdürü sorumludur.

Yapılan uygulamaların uygunluk değerlendirmeleri sırasında 5 üyeden en az 3 ünün aynı görüşte olması gerekmektedir.

### 6.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi:

Şikayet ve itiraz sahibinin bilgilendirilmesi, şikayet durumunda müşteri kuruluşun bilgilendirilmesi ile ilgili iletişim gereklilikleri Madde 6.1- 6.2 ve 6.3 'e göre gerçekleştirilmektedir. Ancak farklı ilgili tarafların, yasal mercilerin ya da kamuoyunun bilgilendirilmesinin gerekli olduğu durumda Müşteri Kuruluş, İtiraz ve Şikayet Komitesi ve ORSER Üst Yönetimi bir araya gelerek bir iletişim planı oluşturmakta ve buna göre gerekli uygulamaları gerçekleştirmektedirler.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Belgelendirme Müdürü	Yönetim Kurulu