


<b>Universal Sertifikasyon ve Gözetim Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.</b>	 <b>UNIVERSAL</b> CERTIFICATION
<b>İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Document No: UPR.06</b>

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

## 2. TANIMLAR

**İtiraz:** Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi ya da kuruluşun, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

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

**İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi:** UNIVERSAL CERTIFICATION Ortaklar Kurulu Başkanı tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Sistem, Ürün ve Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Komitesi kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Toplantı yeter sayısı 2'dir.

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

UFR.33 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Toplantı Gündem ve Kararları

## 4. UYGULAMA

### 4.1. İtirazlar

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

UNIVERSAL CERTIFICATION İtirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.


UNIVERSAL CERTIFICATION, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. UNIVERSAL CERTIFICATION; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Sistem, ürün ve personel belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

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

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde

Yürürlük Tarihi: 11.04.2016	Revizyon No: 06	Sayfa: 1/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.		

<b>Universal Sertifikasyon ve Gözetim Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.</b>	 <b>UNIVERSAL</b> CERTIFICATION
<b>İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Document No: UPR.06</b>

değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtiraz ve Şikayet 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 bildirilir.

UNIVERSAL Certification, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

## **4.2. Şikayetler**

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

Şikayetler, şikayeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

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

### **4.2.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler**

Sistem, ürün, personel ve muayene belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

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

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

### **4.2.2. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler**


Belgeli kuruluşların sistem ve ürün belgelendirme sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

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

Kuruluşdan gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

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

Yürürlük Tarihi: 11.04.2016	Revizyon No: 06	Sayfa: 2/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.		

<b>Universal Sertifikasyon ve Gözetim Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.</b>	 <b>UNIVERSAL</b> CERTIFICATION
<b>İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Document No: UPR.06</b>

#### **4.2.3. Belgelendirilmiş Kişiler Hakkında Yapılan Şikâyetler**

Belgelendirilmiş kişilerden kaynaklanan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kişilere yazılı olarak bildirilir ve kişilerden, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikayetin geçerliliğini tespit etmek önemi esas alınarak, belgeli kişi tekrar belgelendirme sürecine tabi tutulabilir.

Kişilerden gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

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

UNIVERSAL Certification, şikayetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

#### **4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi**

UNIVERSAL CERTIFICATION, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikayetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikayet sahibine bildirmelidir.


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

Gerek görülmesi durumunda UNIVERSAL CERTIFICATION, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz ve/veya şikayet sahibinin komitenin itiraz ve/veya şikayet ile ilgili verdiği karara razı olmaması durumunda çözüm mercii İstanbul Mahkemeleri'dir.

Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikayet ya da itirazını TÜRKAK'a doğrudan aktarma hakkı da mevcuttur.

Yürürlük Tarihi: 11.04.2016	Revizyon No: 06	Sayfa: 3/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.		

<b>Universal Sertifikasyon ve Gözetim Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.</b>	 <b>UNIVERSAL</b> CERTIFICATION
<b>İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Document No: UPR.06</b>

<b>REVİZYON BİLGİLERİ</b>		
<b>Rev. No</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Revizyon Açıklaması</b>
0	--	ISO/IEC 17021 standardında geçiş sebebiyle, prosedür yeniden yayınlandı.
1	25.08.2008	Uygulamaların değişmesi sebebiyle, prosedür yeniden yayınlandı.
2	23.02.2009	Ürün belgelendirme ile ilgili ayrıntılar eklendi.
3	26.10.2009	Muayene faaliyetleri ile ilgili ayrıntılar eklendi.
4	29.12.2014	Personel belgelendirme ile ilgili ayrıntılar eklendi, logo değişikliği yapıldı.
5	20.04.2015	Personel belgelendirme ile ilgili ayrıntılar eklendi.İtiraz tanımı revize edildi.
6	11.04.2016	İtiraz ve şikayet komitesi toplanma yeter sayısı ve komitenin verdiği karara itiraz olması durumunda nereye başvurulacağına dair tanımlamalar eklendi.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ONAY</b> <b>GENEL MÜDÜR</b>
--	-----------------------------------

Yürürlük Tarihi: 11.04.2016	Revizyon No: 06	Sayfa: 4/4
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.		