



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.08
Yayın Tarihi	16.11.2015
Revizyon Tarihi	25.02.2019
Revizyon No	01

AMAÇ

Tüm hizmetler ve müşterilerle ilgili doğabilecek tüm şikayet ve itirazların ele alıp değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

KAPSAM

GF Sistem yönetim sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlerde şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

TANIMLAR

Şikayet: Firmaların/kişilerin, GF Sistem 'in belgelendirme ve tetkik faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış tetkikçileri, belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda GF Sistem e yapılan yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz(Temyiz): GF Sistem' in Müşteri/Firma veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

UYGULAMA

İtiraz

İtiraz "Tarafsızlığı Koruma Komitesinin toplanabilmesi için Şikâyet sahibinin karara itiraz gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunca delilleriyle birlikte) GF Sistem' e sunması gereklidir.

Komite bu durumda bildirimden en geç 2 hafta içerisinde toplanacaktır.

Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde şikâyete sebep olunan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir.

İtiraz sahibine konunun görüşüleceği tarih Komitedeki kişilerin isim ve özgeçmişleri teyit için bildirilir. Komite İtiraz hakkında Karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Komite de kararlar oy birliği ile alınıp, komitede alınacak karar GF Sistem için son bağlayıcı karardır. Komiteden çıkacak karar tarihindten sonraki 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işleme izlenir ve sonuçları hem Genel Müdür' e hem de Müşteriye / Firmaya yazılı olarak bilgi verilir.

Yapılan düzeltici faaliyetler aşağıdaki önlemleri içerebilir.

-Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi Tekrarın önlenmesi Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi

Nihai İtirazların Karara Bağlanması

GF Sistem' in aldığı tüm kararlarla ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmadığı durumda çözüm yeri Türkiye Cumhuriyeti yasaları olup İstanbul Mahkemeleri olacaktır.

Ayrıca Müşterinin/Firmanın veya ilgili tarafın şikâyete konu itirazını aynı şekilde TURKAK' a doğrudan aktarma hakkı da vardır.

Şikâyetçi, TURKAK Rehber R10.08 ve Şikâyetler ve Uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilir.

Müşteri/Firma şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için gözden geçirilir.

Şikâyet Başvurularının Alınması

GF Sistem' e ulaşan sözlü veya yazılı (fax, e-mail, posta) şikâyetler, değerlendirilmesi için Genel Müdüre iletilir. Sözlü olarak gelen şikâyetler için, önce şikâyetin aslı Yönetim Temsilcisi tarafından araştırılır. Yönetim Temsilcisi şikâyet sahibine geri dönerek şikâyetini işleme konabilmesi için yazılı olarak yapması gerektiğini bildirir. Yazılı olarak gelmeyen şikâyetler işleme konulmaz.

Gelen Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

GF Sistem e yazılı olarak ulaşan şikâyetler değerlendirilir. İlk etapta FR.26 Şikayet ve İtiraz Formu Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak şikâyet Genel Müdüre iletilir. Müşteri / Firma ile birlikte, objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikâyetler işleme



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.08
Yayın Tarihi	16.11.2015
Revizyon Tarihi	25.02.2019
Revizyon No	01

konulduğu yedi iş günü içerisinde Genel Müdür'ün bilgisi dâhilinde müşteriye / firmaya ilk yanıt yazılı olarak bildirilerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır.

Tipik şikayetler ve kararlar:

Şikayet tipi	Karar
Logonun talimata uygun olarak kullanılmaması	15 gün içinde düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir. Tamamlanmazsa belge askıya alınır.
Müşterinin oda veya meslek gruplarından gelen şikayetler	30 gün içinde düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir. Tamamlanmazsa belge askıya alınır.
Müşterinin müşterilerinden gelen şikayetler	30 gün içinde düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir. Tamamlanmazsa belge askıya alınır.

Belgeli Müşterilere / Firmalara Yönelik Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

GF Sistem 'e ulaşan, GF Sistem tarafından belgeli kuruluşların Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan Müşteri/Firma şikâyetleri, Müşterilerden/Firmalardan veya bireylerden GF Sistem Sertifikalı bir müşteri/firma ile alakalı ilişkili olarak şikâyetler alındığı zaman, aşağıdaki adımlar izlenecektir;

Şikâyetler işleme konulduğu yedi iş günü içerisinde Genel Müdür'ün bilgisi dâhilinde Müşteriye / firmaya ilk yanıt yazılı olarak bildirilerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır.

Şikâyetçiye, ilgili müşteriye / firmaya resmi olarak yazılı bir şikâyetle bulunup bulunmadığı sorulur - eğer yazılı olarak şikâyetle bulunmamışlarsa öncelikle bunu yapmaları önerilir, Eğer şikâyet sahibi, ilgili müşteriye/firmaya resmi bir şikâyetle bulunmuş ise aynı şekilde şikâyetini yazılı olarak GF Sistem' e de göndermesi talep edilir.

Şikâyetin aslı söz konusu ise şikâyete konu müşteri/firma ile bağlantıya geçilir. Şikâyet konusu vakit geçirmeden tüm detaylarıyla yazılı olarak bildirilir. (şikâyet eden kuruluşun onay vermesi halinde ismi şikâyet edilen kuruluşa bildirilir.)

Müşterilerden/Firmalardan bu şikâyetin sebebi ile ilgili detayları istenir ve müşterinin/firmanın bu uygunsuz durum ile ilgili yaptığı düzeltici faaliyetlerin delilleri istenir ve söz konusu iki taraf arasında uzlaşma sağlamak için girişimde bulunulur resmi şikâyet yazısı ile birlikte konu ile ilgili genel görüşler Genel Müdüre karar vermesi için iletilir.

Genel Müdürün kararına müteakip, Şikâyetçiye, sorunun durumu hakkında uygun şekilde öneride bulunulur, majör bir uygunsuzluğun tespitinde acil haberli olarak müşteriye/firmaya mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) haber vererek tetkik yapılacağı bildirilir. Bu tür tetkiklerde müşterinin/firmanın tetkike ve tetkik ekibine itiraz hakkı yoktur. Eğer olabilmesi muhtemel uygunsuzluğun şiddeti minör uygunsuzluk seviyesinde ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim Tetkiki tarihinde kuruluşun Tetkik edilmesi esnasında şikâyete konu olan Müşteri / Firma şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, GF Sistem' in konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse artık konunun çözümü Tarafsızlığı Koruma Komitesinin sorumluluğundadır. Ayrıca şikâyet konusu Genel Müdür dahil olduğu bir süreçle alakalı olduğunda da şikâyetin değerlendirilmesi Tarafsızlığı Koruma Komitesi sorumluluğundadır.

Şikâyet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

GF Sistem, Şikâyete konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, Şikâyet sahibi ve şikâyete neden olan belgelendirilmiş Müşterisi/Firması ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına her iki tarafında kabul ettiği mertebede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.08
Yayın Tarihi	16.11.2015
Revizyon Tarihi	25.02.2019
Revizyon No	01

Gizlilik

GF Sistem' e ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca GF Sistem' i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili Müşteri/Firma mutlaka haberdar edilir. Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları ilgili Müşteri/Firma dosyasında saklanır. Temyiz/Temsil sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme de kayda alınır Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

GF Sistem, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi www.gfsistem.com web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır. Müşteri ve şikâyet sahibi ile mutabakat sağlanmadan, müşteri hakkında yapılmış bir şikâyetin niteliği ve sonucu hakkında kamuya açık bilgi verilmemektedir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Şikâyet ve İtiraz Formu

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
REVİZYON İÇERİĞİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ
Türkak denetimi sonrası tespit edilen uygunsuzluk neticesinde tüm dokümantasyonu uyumlu hale getirebilmek için kapsam kısmı eklenmiştir Ayrıca prosedür standart şartlarını karşılayacak şekilde tümüyle revize edilmişti	01	25.02.2019

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN