

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NUMARASI	REVİZYON YÜRÜRLÜK TARİHİ
P-08	00	01.02.2022

1. AMAÇ VE KAPSAM

Kalite El Kitabı içerisinde tanımlanan kapsamda sürdürülen belgelendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile belgelendirdiği veya belgelendireceği adayların belgelendirme süreçlerindeki çalışmalarıyla ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet ve itirazların ele alınış ve çözümü ile ilgili hususları tanımlamaktır.

2. REFERANS DOKÜMANLAR

MYK - Belgelendirme Kuruluşları için Yetkilendirme Kriterleri ve Uygulama Rehberi - Madde 7.2.
EN ISO/IEC 17024 – Madde 9.8 ve Madde 9.9

3. ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ

Şikâyet ve itiraz süreçleri **F-12 ŞİKÂyet VE İTİRAZ TAKİP FORMU** ile takip edilir. İlgili tüm proseslerde tarafsızlık ve gizlilik hususlarına dikkat edilir. Şikâyet ve itirazların araştırılması ve değerlendirilmesi, düzeltici faaliyetler, alınacak aksiyonlar ve kararlar ayrımcı faaliyetler içermemelidir.

Şikâyet ve itiraz süreleri bu prosedürde belirlenen maksimum süreler içerisinde tamamlanamaz ise bu durum sebepleri ile birlikte şikâyet/itiraz sahibine iletilmelidir.

3.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

Şikâyetlerin yazılı olarak posta/faks veya e-posta yoluyla yapılması esastır. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka **F-12 ŞİKÂyet VE İTİRAZ TAKİP FORMU** kullanılarak yazılı hale getirilmelidir.

Tüm personel şikâyetlerin alınması ile ilgili yetkilidir. Şikâyetlerde en azından şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi gibi) şikâyeti alan personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet sahibinin onayı alınır. Ayrıca bu personel, şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikâyetler, eğer varsa tüm delilleri içeren evraklarla birlikte şikâyeti alan personel tarafından kayıt altına alınır. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme-araştırma yapılır.

Kuruma farklı yollarla gelen tüm şikâyetler Genel Müdür'e iletilir ve Genel Müdür tarafından **LST-08 HİZMET GERİ BİLDİRİM, ŞİKÂyet VE İTİRAZLAR LİSTESİ** içerisinde kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan şikâyet Genel Müdür tarafından Kalite Yöneticisine iletilir (Kalite Yöneticisi hakkındaki şikâyetler ile ilgili işlemler Genel Müdür tarafından takip edilir). Kalite Yöneticisi şikâyetin geçerliliğini değerlendirir.

Şikâyet geçerli değilse şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Bu kayıt ve şikâyet sahibine nasıl iletildiği ilgili **F-12 ŞİKÂyet VE İTİRAZ TAKİP FORMU** ile birlikte saklanmalıdır.

Şikâyet geçerli ise Kalite Yöneticisi tarafından ilgili birime gönderilir. İlgili birim yöneticisi şikâyet konusuna göre uygun gördüğü birim personelini şikâyeti incelemek üzere görevlendirir. İlgili personelin belirlenmesinin ardından Kalite Yöneticisi tarafından şikâyetinin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta/telefon/sms vb. ile şikâyet sahibine bildirilir. Bu bildirim, başvurunun alınmasından itibaren beş iş günü içinde yapılmalıdır. Şikâyeti ele alan kişi öncelikle şikâyetin yeterli bilgi/belge ile desteklenip desteklenmediğini değerlendirir. Şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmemişse bilgi/belge eksikliği nedeniyle şikâyetle ilgili işlem yapılamadığına dair cevap yazısı hazırlanır; ilgili birim

HAZIRLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

ONAYLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NUMARASI	REVİZYON YÜRÜRLÜK TARİHİ
P-08	00	01.02.2022

yöneticisi ve Kalite Yöneticisinin teyidi alınarak Genel Müdürün onayına sunulur. Nihai cevap yazısı Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet sahibine gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmişse Bölüm 3.1.1-3.1.3'te belirtildiği üzere süreç ilerletilir.

3.1.1. Belgeli Kişinin Belge Kapsamındaki Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

Belgelendirilmiş bir kişinin belge kapsamındaki çalışmaları ile ilgili belge kurallarını ihlal ettiğine dair şikâyetle bulunulabilir. Şikâyetle konu olan faaliyet ile ilgili geçerli kanıtların olması ve bu kanıtların belgeli kişinin belgesinin kapsamı dahilindeki faaliyetleri dahilinde olması gerekmektedir. Doğrulanamayan bilgilere dayanarak belgeli kişinin belgesi hakkında herhangi bir işlem yapılmaz.

Şikâyeti araştırmakla görevlendirilen personel, yasal engel bulunmaması durumunda araştırma kapsamında ilk olarak şikâyet konusunu ve ilgili nedenleri gerekli gizlilik kurallarına uyarak belgeli kişiye bildirir. Bu bildirim, şikâyetçi tarafından belgeli kişiye şikâyet konusu bildirilmiş olsa bile yapılır. Şikâyet ile ilgili, belgeli kişiden savunma ve mümkünse kanıt niteliğinde evraklar istenir. Yanlış bir uygulamanın şikâyet esnasında kanıtlanmış olması durumunda belgeli kişi şikâyet konusunun giderilmesi ile ilgili yaptığı faaliyetler hakkında kanıtları en kısa sürede geri bildirmelidir.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili birim yöneticisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için şikâyetle konu olan süreçlerden bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Bu kişi/çalışma grubu üyeleri personeller arasından seçilir.

Şikâyet ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile çalışma grubu üyelerine iletilir ve üyelerden şikâyet ile ilgili değerlendirmelerini iki hafta içinde iletmeleri istenir. Şikâyetle ilgili detaylı değerlendirmeyi yapacak olan kişi veya çalışma grubu tarafından, şikâyetin geçerliliği değerlendirilir, şikâyetle konu olan her türlü faaliyet gözden geçirilerek şikâyetin sebepleri araştırılır.

Görevlendirilen kişi veya çalışma grubunun şikâyet ile ilgili değerlendirmeleri, ilgili birim yöneticisi, ilgili Genel Müdür ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından incelenir ve şikâyet ile ilgili yapılan değerlendirme kayıt altına alınır. Şikâyet konusu, belgeli kişinin ilgili belge şartlarını karşılaması ile ilgili kritik hususlara ilişkin ise, gizlilik kuralları çerçevesinde gerekli doğrulamaların yapılmasının ardından, belgeli şikâyetin muhteviyatı hakkında bilgilendirilmeden bir sınava davet edilebilir. Bu durumda Belgeli kişi, sınava katılım sağlamakla yükümlüdür. Bu sınav sonucunda Belgeli kişi ile ilgili iletilen şikâyet veya bildirim teyit edilmesi durumunda sınava ait masraflar Belgeli kişiye fatura edilir. Yapılan sınavda herhangi bir uygunsuzluk bulunmaması halinde tutar Belgeli kişiye fatura edilmez.

Yukarıda bahsi geçen sınavlar, normal bir belgelendirme prosesi gibi ilgili dokümana göre sonuçlandırılır.

Yukarıdaki işlemlerin yapılmasının ardından şikâyet ile ilgili süreç Bölüm 3.1.3'e göre sonuçlandırılır. Yukarıdaki işlemlerin yapılmasının ardından şikâyet ile ilgili süreç Bölüm 3.1.3'e göre sonuçlandırılır.

HAZIRLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

ONAYLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NUMARASI	REVİZYON YÜRÜRLÜK TARİHİ
P-08	00	01.02.2022

3.1.2. BAŞKENT NET BELGELENDİRME Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

Alınan şikâyetler genel olarak BAŞKENT NET BELGELENDİRME politikaları, uygulamaları, prosesleri veya prosedürleri hakkında ise, öncelikle şikâyetin yanlış anlamadan kaynaklanıp kaynaklanmadığı tespit edilir. Yanlış anlamadan kaynaklanıyorsa öncelikli olarak çözülür ve yapılan işlemle ilgili açıklamalar birim yöneticisi, Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür'e raporlanır. Söz konusu açıklama Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet sahibine iletilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Şikâyetle ilgili görevlendirilen personel şikâyete sebep olan hususları araştırır, muhtemel düzeltmeleri veya düzeltici/önleyici faaliyetleri belirler. Yapılan sebep analizi sonucunda, uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **P-06 UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ'**ne uygun olarak düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Gerekli görülmesi durumunda, **P-04 TETKİK PROSEDÜRÜ'**ne uygun olarak plan dışı iç tetkikler yapılabilir. Gerektiğinde ilgili birimlerle de işbirliği yapılır.

Şikâyet ile ilgili konu hakkında yapılan faaliyetler, BAŞKENT NET BELGELENDİRME prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından safha safha izlenir ve alınan kararın BAŞKENT NET BELGELENDİRME politikalarını yansıtıp yansıtmadığı Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Faaliyetin başarılı olarak gerçekleştirilmesini müteakip yapılan faaliyetlere ilişkin bilgiler ilgili **F-12 ŞİKÂyet VE İTİRAZ TAKİP FORMU'**na işlenir.

Yukarıdaki işlemlerin yapılmasının ardından şikâyet ile ilgili süreç Bölüm 3.1.3'e göre sonuçlandırılır.

3.1.3. Şikâyetin Sonucunun Bildirimi ve Şikâyetin Devam Etmesi Halinde Değerlendirilmesi ve Çözümü

Şikâyetle ilgili görevlendirilen personel tarafından şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlere ve şikâyetin sonucuna ilişkin cevap yazısı hazırlanır; ilgili birim yöneticisi ve Kalite Yöneticisinin teyidi alınarak Genel Müdürün onayına sunulur. Nihai cevap yazısı, (şikâyet sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun olarak şikâyet sahibine ve gerekli görülürse şikâyete konu belgeli kişiye Kalite Yöneticisi tarafından gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Şikâyetin devam etmesi veya şikâyetin çözümünün hukuki bir değerlendirme gerektirmesi durumlarında Genel Müdür tarafından da gerekli görüldüğü takdirde konu, Kalite Yöneticisi vasıtası ile Şikâyet ve İtiraz komitesine sunulur.

Şikâyet ve itiraz komitesi görüşü, şikâyet ile ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Genel Müdür'e sunulur ve Genel Müdür tarafından karar verilir.

Bu karar, şikâyet edenin talebine bağlı olarak e-posta veya resmi yazı ile gizlilik kurallarına da uygun olarak, şikâyet sahibine ve gerekli görülürse şikâyete kişiye yukarıda belirtildiği şekilde bildirilir.

Belgeli kişinin alınan karara itiraz etmesi durumunda bu prosedürün 3.2 maddesi uygulanır.

3.2. İtirazların Değerlendirilmesi ve Çözümü

İtiraz başvuruları belgelendirme kararlarına, sınav sonucuna, sınav ekibine, sınav yapıcının ve karar vericilerin bulgularına karşı yapılabilir. Kararlara karşı yapılacak itiraz başvuruları; kararın bildirim tarihinden itibaren otuz (30) gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu ekinde var ise objektif delillerin de bulunduğu **F-12 ŞİKÂyet VE İTİRAZ TAKİP FORMU** ile yapılmalıdır. İtiraz başvurusu konuyla ilgili BAŞKENT NET BELGELENDİRME çalışanlarının isimleri (gerektiğinde), itirazın nedenleri veya gerekçelerini içermelidir.

HAZIRLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

ONAYLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NUMARASI	REVİZYON YÜRÜRLÜK TARİHİ
P-08	00	01.02.2022

Tüm personel itirazların alınması ile ilgili yetkilidir. Kuruma gelen tüm itirazlar öncelikle Genel Müdür tarafından **LST-08 HİZMET GERİ BİLDİRİM, ŞİKAYET VE İTİRAZLAR LİSTESİ'ne** kaydedilir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi, ilgili birimi bilgilendirir. İlgili birim yöneticisi itiraz konusuna göre uygun gördüğü birim personelini itiraz sürecini takip etmek üzere görevlendirir. İtirazın konusu ile ilgili faaliyette görev almış kişiler, itirazın araştırması ile ilgili çalışmalarda görevlendirilemez.

İlgili personelin belirlenmesinin ardından Kalite Yöneticisi tarafından itirazın değerlendirmeye alındığı, itirazı ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir. Bu bildirim başvurunun alınmasından itibaren beş iş günü içinde yapılmalıdır.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili birim yöneticisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itiraz ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için itiraza konu olan süreçlerden bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Bu kişi/çalışma grubu üyeleri personeller arasından seçilir.

İtiraz ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile çalışma grubu üyelerine iletilir ve üyelerden itiraz ile ilgili değerlendirmelerini iki hafta (acil karar alınması gereken durumlarda belirlenmiş daha kısa süre) içinde iletmeleri istenir.

İtirazı değerlendirecek olan kişi veya çalışma grubu tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla (karar, denetim ekibi, denetim tarihi veya denetim ekibinin bulguları vb.) ilgili yapılan her türlü faaliyet gözden geçirilerek itirazın sebepleri araştırılır.

İtirazla ilgili nihai karar Genel Müdür onayı alınarak, itirazla ilgili görevlendirilen personel tarafından hazırlanan resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir.

İtirazın, yapılan işlemler sonucunda devam etmesi veya çözümünün hukuki bir değerlendirme gerektirmesi durumlarında ve Genel Müdür tarafından gerekli görüldüğü takdirde konu, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet ve itiraz komitesine sunulur.

Şikâyet ve itiraz komitesi görüşü, itiraz ile ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Genel Müdüre sunulur ve Genel Müdür tarafından karar verilir.

Alınan karar en kısa sürede itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Genel Müdür imzasıyla resmi yazı ile bildirilir.

İtirazlar başvurudan itibaren bir ay içinde karara bağlanmalıdır. Acil karar alınması gereken durumlarda bu süre gerektiği kadar kısaltılır. BAŞKENT NET BELGELENDİRME dışındaki kişi yada kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren itirazlar ise denetimin tamamlanmasından itibaren iki hafta içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

3.3. Gizlilik

BAŞKENT NET BELGELENDİRME Yönetimi, şikâyet veya itirazların incelenmesi ile ilgili edinilen bilgilerin gizliliğinin sağlanması için gerekli bütün önlemleri alır. Bir şikâyetle ilgili olarak iddiada veya suçlamada bulunanların, açıklanması veya gizli tutulmasına ilişkin yaptığı yasal istekler dikkate alınır. Şikâyet ve itirazla ilgili, bir kişi veya üçüncü bir taraf ile yapılacak yazışmalarda gizlilikle ilgili önlemler alınır.

Sağlık, güvenlik vb. durumların söz konusu olması sebebiyle kamuoyunun şikâyet konusu hakkında bilgilendirilmesi gerekliliğinde, şikâyet konusu ve çözümün kapsamı kuruluş ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.

HAZIRLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

ONAYLAYAN

Ad Soyad , Unvan , İmza

ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NUMARASI	REVİZYON YÜRÜRLÜK TARİHİ
P-08	00	01.02.2022

REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Revizyon Yürürlük Tarihi	Revizyondan Etkilenen Başlıklar ve Değişiklikler
00	01.02.2022	İlk Yayın

HAZIRLAYAN*Ad Soyad , Unvan , İmza***ONAYLAYAN***Ad Soyad , Unvan , İmza*