

1. AMAÇ

Bu prosedür, ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME tarafından yürütülmekte olan *hizmetler* ile ilgili olabilecek itiraz, şikayet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesi esaslarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME Belgelendirme Müdürlüğü tarafından yürütülen hizmetleri ve Komite kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek bütün itiraz, şikayet ve uyuşmazlıkları kapsar.

3. SORUMLULAR

Belgelendirme Müdürü
Kalite yöneticisi

4. TANIMLAR

4.1 Şikayet

Şikayet; özel veya tüzel kişilerin ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME Belgelendirme Müdürlüğü ürün/süreç/hizmet belgelendirme, rapor onaylama faaliyetleri ile ilgili prosedürleri, politikaları, personeli ve belgelendirilmiş ve/veya onaylanmış ürün/hizmetlerle ilgili olarak yapılan yazılı başvurudur. Yazılı başvurular ictertify web adresinde (<http://www.ictertify.com>) bulunan **Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile alınır.

4.2 Uyuşmazlık

Uyuşmazlık; özel veya tüzel kişilerin ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME ile farklı görüş, anlayış ve yorumlamalarda bulunmalarından dolayı (incelemelerde uygun bulunmayan veya eksik bulunan konular gibi), ilgili gerekçeleri ile birlikte ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME Müdürlüğüne yaptıkları başvurudur.

4.3 İtiraz

İtiraz; ürün/süreç/hizmet belgelendirmesi ve/veya onaylanmış/düzenlenmiş rapor ile ilgili olarak kuruluşların, ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME Belgelendirme Müdürlüğü'nün ilgili Komiteleri tarafından kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurudur.

5. UYGULAMA

5.1 Genel

ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME tarafından yürütülmekte olan hizmetleri ve belgelendirilmiş ve/veya onaylanmış ürün/süreç/hizmetler ile ilgili olarak alınan her türlü yazılı itiraz, şikayet ve uyuşmazlıkların ilgili Müdürlükleri tarafından kayıt edilmesi sağlanır.

5.2 Şikayet ve Uyuşmazlıkların Değerlendirilmesi

5.2.1 ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME tarafına **hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan yazılı olarak gelen şikayet ve uyuşmazlıklar Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınır ve en geç bir hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre sonuçlanan şikayet ve uyuşmazlıklara ait kayıtlar, Birim tarafından muhafaza edilir. Bu faaliyetlere ait sonuçlar tatmin edici bulunmuyorsa şikayet veya uyuşmazlık konusu, **İtiraz ve Şikayet Komitesi Gündemine** alınmak üzere iletilir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi konuyu değerlendirir, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde şikayet sahibi kuruluştan da görüş alınabilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi'nin aldığı karar nihai karardır. İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan karara göre yapılması gereken işlemler Belgelendirme Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir.

5.3 İtirazların Değerlendirilmesi

Belgelendirme Komitesi *Birim tarafından* alınan kararlara itiraz süresi, kararın firmaya tebliğ edilmesini takiben 15 gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz etmeyen taraf, itiraz hakkını kaybeder.

5.3.1 Ürün/süreç/hizmet Belgelendirme/muayene ve inceleme/rapor onayı işlemleri ve/veya Belgelendirme Komitesi/ilgili Birim kararlarına yapılan yazılı itirazlar

Belgelendirme Müdürlüğü tarafından gündem hazırlanarak İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınmak üzere Komiteye iletilir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi konuyu değerlendirir, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibi kuruluştan da görüş alınabilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi'nin aldığı karar nihai karardır. İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan karara göre yapılması gereken işlemler Belgelendirme Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir.

5.3.2 Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve/veya Uygunluk Değerlendirme Komitesinin kararlarına yapılan yazılı itirazlar da ise, konu gerekçeleri ile birlikte **Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile yazılı olarak kayıt altına alınır. İtiraza konu dosyanın söz konusu uygunluk değerlendirme işlemlerinde görev almamış, konu ile ilgili bir Belgelendirme Uzmanı tarafından değerlendirilmesini sağlar. Eğer konu çözüme ulaştırılamıyorsa, bu değerlendirme sonucunda hazırlanacak rapor ile ilgili olarak gündem hazırlanır ve İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınmak üzere iletilir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda alınan kararın firmanın belge durumunu değiştirmesi halinde, değişiklikler ile ilgili bilgilendirme, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından hazırlanan rapor ile yapılır.

5.4 Müşteri Şikayetleri

ICT CERTIFY TEST VE BELGELENDİRME Müdürlüğü tarafına ulaşan, belgeli kuruluşların ürün/süreç/hizmet uygunsuzluklarından kaynaklanan müşteri şikayetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında

bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Belgelendirme Müdürlüğü tarafından değerlendirilir, şikayetin önemi esas alınarak kuruluşta inceleme gerçekleştirilebilir veya ara kontrol sırasında kuruluşta inceleme yapılması esnasında müşteri şikayetlerinin ele alınması ile ilgili uygulamalar ve ilgili kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

5.5 Kayıtlar

İtiraz, şikayet, uyuşmazlık ve müşteri şikayetleri ile ilgili kayıtlar, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından tutularak dosyalanır ve ilgili veriler, aylık olarak istatistiki değerlendirmeler için Komite tarafından Kalite Yöneticisine iletilir ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarına sunulur. Ayrıca; Komitenin aldığı kararlar sonucunda, gerçekleştirilen ilgili Düzeltici ve/veya Önleyici faaliyetler ile değerlendirme sonuçları, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı öncesinde *Kalite Yöneticisine* yazılı olarak iletilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu

İtiraz ve Şikayet Komitesi Gündem/Karar Formu