



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, yönetim sistemleri belgelendirme ve denetim veya geçerli kılma/doğrulama faaliyetleri ile ilgili itiraz ve şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması, değerlendirilmesi ve bir karar alınması için yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR VE KISATLIMLAR

WESTCERT: WESTCERT ULUSLARARASI BELGELENDİRME A.Ş.

İtiraz: Kuruluşların, WESTCERT'in belgelendirme ve denetim veya geçerli kılma/doğrulama faaliyetleri ile ilgili konularda alınan kararların gözden geçirilmesi talebidir.

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların WESTCERT'in belgelendirme ve denetim veya geçerli kılma/doğrulama faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren çalışanları, belgelendirdiği kuruluş ile ilgili belgelendirme kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya geçerli kılma/doğrulama faaliyetleri ile ilgili olarak yapılan memnuniyetsizlik bildirimidir.

3. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

3.1. Genel

WESTCERT, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

İtiraz ve şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz ve şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

WESTCERT tarafından itiraz veya şikâyetin alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

Şikâyetlerin alınması ve şikâyet sahibi ile ilgili tüm bilgiler, gizlilikle muhafaza edilir.

3.2. İtirazlar ve Şikâyetlerin Alınması

İtirazlar ve şikâyetler, alan personel tarafından, **İtiraz ve Şikâyet Formu**na kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan belgelendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

3.3. İtirazlar

Belgelendirme veya geçerli kılma/doğrulama faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim veya geçerli kılma/doğrulama bulguları ve WESTCERT'in kararları ile ilgili itirazlar, ilgili müşteriler tarafından, **İtiraz ve Şikâyet Formu** ile yapılabilir.

Alınan itirazlar, Yönetim Temsilcisinde toplanır. İtirazlar, en fazla (5) beş iş günü içerisinde incelenir.

3.4. Şikâyetler

Belgelendirme veya geçerli kılma/doğrulama faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim veya geçerli kılma/doğrulama raporları, denetim veya geçerli kılma/doğrulama personeli, belgelendirmenin veya geçerli kılma/doğrulamanın içeriği vb. hususlarda şikâyetler, ilgili müşteriler tarafından, **İtiraz ve Şikâyet Formu** ile yapılabilir.

Alınan şikâyetler, Yönetim Temsilcisinde toplanır. Şikâyetler, en fazla (5) beş iş günü içerisinde incelenir.

Yönetim Temsilcisi, şikâyetin WESTCERT tarafından sunulan belgelendirme veya geçerli kılma/doğrulama hizmetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder.

İTİRAZ/ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ



Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyetler, WESTCERT'in uygulamaları veya belgelendirmesi veya geçerli kılma/doğrulaması tamamlanmış müşteriler hakkında olabilir.

Alınan şikâyetin belgelendirmesi veya geçerli kılma/doğrulaması tamamlanmış müşteriler hakkında olması durumunda, yapılan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (5) beş iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşa bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

3.5. İtirazlar ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili şikâyet ve itirazların, haklı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

İtiraz ve şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (10) on iş günü içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır.

3.6. Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler

İtirazlar ve şikâyetlerin değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltme ve düzeltici faaliyetler, **Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda, belirlenen sorumlular tarafından başlatılır ve gerçekleştirilir.

Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin izlenmesi, **Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

3.7. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

WESTCERT, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (5) beş gün sonra sonucunu itiraz veya şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Tüm itiraz ve şikâyetlere ilişkin bilgiler son derece gizli olup, gizlilik gereklilikleri doğrultusunda bu bilgiler, üçüncü taraflarla paylaşılmaz.

İtiraz ve şikâyetlere ilişkin olarak, gerek görülmesi durumunda, yalnızca yasal makamlara ve NAC'a bilgi verilir. Bu türden bir bilgi verilmesi söz konusu olduğunda, yasal bir kısıtlama yoksa ilgili kuruluş haberdar edilir.

Gerek görülmesi durumunda WESTCERT, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna açılıp açılmayacağına, açılacaksa ne kapsamda açılacağı konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

3.8. İtiraz ve Şikâyetlerin İzlenmesi

İtiraz ve şikâyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından, **İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu** ile gerçekleştirilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

FR-10011 İtiraz ve Şikâyet Formu

FR-10012 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu

PR-10005 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

İTİRAZ/ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ



Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür