

	<b>ŞİKAYET, İTİRAZ ve ANLAŞMAZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.KY-007
		Yayın Tarihi	25.02.2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	30.11.2023
		Sayfa No	1 / 5

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri istek, şikayet, itiraz ve anlaşmazlıkların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır. Bu prosedür, müşterilerden veya diğer kişilerden gelen her türlü istek, şikayet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

## 2. KAPSAM

Bu doküman, tarafımızdan gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetleri ile ilgili kişi, kuruluş ve ilgili diğer taraflardan gelebilecek her türlü şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıkları kapsar.

## 3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Yönetim Kurulu, Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve şikayet komitesi ve tüm birimler.

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.1. Şikayet-İtiraz-Anlaşmazlık Başvuru Formu
- 4.2. Müşteri Şikayeti-İtirazı İzleme Takip Formu

## 5. TANIMLAR

5.1. **Şikayet:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklediğinde, İzdoğa'ya faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi (Ref. TS EN ISO/IEC 17000).

Herhangi bir kişi veya kuruluşun, İzdoğa'nın belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

5.2. **İtiraz:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, İzdoğa'nın konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi (Ref. TS EN ISO/IEC 17000).

İzdoğa'nın belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir kişi veya kuruluşun, İzdoğa'nın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır

5.3. **Müşteri geri beslemesi:** Hizmetlerimizin özellik, performans ve sunumu ile ilgili müşterilerin memnuniyetlerinin belirlenmesi (anket, benchmarking vb. yollarla yapılır)

## 6. UYGULAMA

### 6.1. Şikayet/İtirazın iletilmesi

HAZIRLAYAN

Yönetim Temsilcisi  
**Hatibe ÖZAGAR**  
Kalite Yönetim  
Sistemleri Sorumlusu

ONAYLAYAN

Genel Müdür  
**ÖZKAN BATURU**  
Genel Müdür

	<b>ŞİKAYET, İTİRAZ ve ANLAŞMAZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.KY-007
		Yayın Tarihi	25.02.2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	30.11.2023
		Sayfa No	2 / 5

Müşteriler Şikayet/itirazlarını yazılı olarak “Şikayet-İtiraz-Anlaşmazlık Başvuru Formu” nu kullanarak veya web sayfası üzerindeki formu kullanarak iletirler.

Şikayet/itirazlar akreditasyon kurumu aracılığıyla da gelebilir. Tüm şikayet/itirazlar “Şikayet-İtiraz-Anlaşmazlık Başvuru Formu” ve “Müşteri Şikayeti-İtirazı İzleme Takip Formu” ile takip edilir.

## 6.2. Şikayetlerin Yönetilmesi

Şikayetlerin izlenmesi ve müşterilere iletilmesinden Yönetim Temsilcisi Sorumludur. Bu çerçevede yukarıdaki şekilde gelen ve kayıt edilen şikayetlerle ilgili olarak aşağıdakilerle sınırlı olmamakla birlikte müşteri şikayetleri yanıtlanır. Müşteri şikayetlerine yönelik olarak Düzeltici Faaliyet başlatılması gerekmektedir.

Şikayet konusu	Yürütülecek faaliyet
Ofis hizmetleri ile ilgili şikayetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere: <ul style="list-style-type: none"><li>İlgili kişilere erişimde problem</li><li>Teklif süresinin uzun olması/geç kalması</li><li>Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,</li><li>Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması</li><li>Fiyatlandırma ile ilgili problem</li><li>Denetim gününün ayarlanması ile ilgili problem</li></ul>	En fazla 5 (beş) iş günü içinde sonuçlandırılır. Müşteri bilgilendirilir. Şikayetin tekrarının önlenmesi için kök nedeni belirlenir ve Düzeltici Faaliyet başlatılır ve etkinliği doğrulanır.
Değerlendirmenin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikayetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere: <ul style="list-style-type: none"><li>Denetçinin tavır ve davranışı</li><li>Denetçinin etik kurallara uymaması</li><li>Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık</li><li>Denetim sırasında uygun metod/yöntemlerin kullanılmaması</li><li>Denetim planına uymama</li><li>Denetimin katma değer sağlamaması vb</li></ul>	
Belgelendirme işaretlerinin ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	İlgili müşteriden resmi bir yazı ile en fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet alması istenir. Sonuç olumsuz ise resmi bir bildirimle belge 1 ay askıya alınır. 1 ay içinde düzelme görülmezse belgenin iptaline karar verilir.
Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
Müteşebbisin/müşterinin/kuruluşun bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler/geri bildirimler	

HAZIRLAYAN

Yönetim Temsilcisi  
**Hatibe ÖZAGAR**  
Kalite Yönetim  
Sistemleri Sorumlusu

ONAYLAYAN

Genel Müdür  
**Özkan HATURU**  
Genel Müdür

	<b>ŞİKAYET, İTİRAZ ve ANLAŞMAZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.KY-007
		Yayın Tarihi	25.02.2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	30.11.2023
		Sayfa No	3 / 5

Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikayetler

Haklı şikayet ise, şikayetin içeriğine bağlı olarak ve müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak

- Bir ay içerisinde özel denetim yapılır; veya
- En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet gerçekleştirilmesi istenir. Sonuç olumsuz ise belge 1 ay askıya alınır. 1 ay sonunda yine olumsuz ise belge iptal edilir. Veya
- Bir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınır

### 6.3. İtirazların Yönetilmesi

İtirazlar müşteri tarafından sahada değerlendirmeyi gerçekleştiren denetçi ve/veya Belgelendirme kararı veren yöneticinin (değerlendiricinin) belgelendirme kararlarına karşı veya bir şikayete ilişkin olarak verilmiş olan bir karara karşı yapılan başvurulardır.

İtirazlar İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi tarafından ele alınır ve çözümlenir. İzdoğa'nın hatasından kaynaklandığı kesinleşen ve müşterinin haklı olduğu itirazlarda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

İtiraz Komitesi

- Genel Müdür
- Kalite Yöneticisi ve
- Belgelendirme kararı veren yönetici (değerlendirici) veya itiraz ile ilgisi olmayan denetçi olmak üzere 3 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. İtiraz konusunun İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi üyelerinin uzmanlığı dışında olması durumunda dışarıdan teknik uzman davet edilir. Dışarıdan davet edilen uzman tarafsızlık ve gizlilik beyanını imzalamadan komitede yer alamaz.

Herhangi bir İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz; yerine Genel Müdür tarafından ilgi çelişkisi olmayan yeni bir görevlendirilir.

İtirazlar yazılı olarak alınır. Şikayet-İtiraz-Anlaşmazlık Başvuru Formu doldurulur. İtiraz formu itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Müşterinin itiraz yazısı forma eklenir.

İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesinin 5 işgünü içinde karar vererek konuyu çözüme bağlaması zorunludur.

İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesinin kararları nihaidir.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Yönetim Temsilcisi  
  
Hatibe ÖZAGAR  
Kalite Yönetim  
Sistemleri Sorumlusu

Genel Müdür  
  
Özkan BAŞURU  
İZDOĞA A.Ş.  
Genel Müdür

	<b>ŞİKAYET, İTİRAZ ve ANLAŞMAZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.KY-007
		Yayın Tarihi	25.02.2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	30.11.2023
		Sayfa No	4 / 5

Nihai kararın verilmesinden sonra en geç bir ay içerisinde ilgili bakanlığa bildirilir. Üreticinin, üretici örgütünün veya müteşebbisin tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde ilgili akreditasyon kurumu veya konu ile ilgili diğer kuruluşlara itiraz hakkı saklıdır.

İtiraz konusu	Yürütülecek faaliyet
<ul style="list-style-type: none"><li>Denetim sonucuna, belgelendirme kararlarına</li></ul> veya <ul style="list-style-type: none"><li>Şikayetlerin çözümünde verilen kararlara</li></ul>	<p>İtiraz yazılı olarak Genel Müdüre veya yönetim temsilcisine iletilir. İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi itirazı değerlendirerek karar verir.</p> <p>Karar gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart, yönetmelik, prosedür refere edilerek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir.</p> <p>Karar, Şikayet-İtiraz-Anlaşmazlık Başvuru Formu ile kayıt altına alınır. Bu karar nihaidir.</p>
Denetim sonucunda denetçilerin yazdığı bulgulara (uygunsuzluk vb) kararına	<p>Bu durumda denetçi, müteşebbise / müşteriye itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Durum tutanakla birlikte Genel Müdüre/Yönetim Temsilcisine aktarılır. Genel Müdür/Yönetim Temsilcisi itirazı inceler ve 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir.</p> <p>İnceleme sonunda şu kararlar alınabilir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Denetçi tavsiye kararının onayı</li><li>Denetçinin değiştirilerek denetimin tamamen veya kısmen yeniden yapılması</li></ul> <p>Genel Müdürün bu kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi toplanır.</p>
Denetimi yapacak denetçilere	<p>Denetimi gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin özgeçmişleri denetimden önce müteşebbise / müşteriye/kuruluşa iletilmesine karşın denetlenecek müteşebbisin/müşterinin denetime itiraz etme hakkı vardır. İtiraz gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Genel Müdüre/yönetim temsilcisine iletilir. Genel Müdür/Yönetim Temsilcisi, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde itirazı inceler. İtirazın haklı bulunması durumunda denetçi değiştirilerek yeni atanan kontrolör bilgileri onay için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise / müşteriye/kuruluşa yazılı olarak iletilir ve denetim için ilgili onay tekrar istenir. Bu karara da itiraz edilmesi durumunda İtiraz ve Anlaşmazlıklar Komitesi toplanabilir.</p>

Genel Müdür gerektiği durumda sigorta şirketine durumu 30 gün içinde bildirir; 3. Şahıs Mali mesuliyet sigortasının ele alamayacağı konuları, şikayet sahibiyle ticari yolla çözüme kararı alabilir.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Yönetim Temsilcisi  
**Hatibe ÖZAGAR**  
Kalite Yönetim  
Sistemleri Sorumlusu

Genel Müdür  
**Özkan BATURU**  
Genel Müdür

	<b>ŞİKAYET, İTİRAZ ve ANLAŞMAZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.KY-007
		Yayın Tarihi	25.02.2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	30.11.2023
		Sayfa No	5 / 5

Genel Müdür; BBT ve İzmir Dönüşüm Programı denetiminde tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin / müşterinin /kuruluşun itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Tarafsızlık Komitesi'ne iletir.

Tarafsızlık Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir. Yaptırımlarla ilgili itirazlar ilgili kuruma yapılır. Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, Sözleşme Formu'nda itirazlar durumunda üretim bölgesi içerisinde yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

## 7. KAYIT

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar **Kalite Kayıtları Prosedürü**'ne göre işleme tabi tutulur

## 8. REVİZYON BİLGİSİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
01	30.11.2023	6.3 Maddesine İzmir Dönüşüm Programı maddesi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN

Yönetim Temsilcisi  
**Hatibe ÖZAĞAR**  
Kalite Yönetim  
Sistemleri Sorumlusu

ONAYLAYAN

Genel Müdür  
**Özkan BATURU**  
Genel Müdür