



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	PR.08
Yürürlük Tarihi	04.03.2013
Revizyon No	09
Revizyon Tarihi	01.10.2021

1. AMAÇ

MSC' nin vermiş olduğu yönetim sistemleri belgelendirme, muayene hizmetlerine yönelik kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme yöntemlerinin açıklanmasıdır.

2. TANIMLAR

İTİRAZ: MSC' nin yönetim sistemleri belgelendirme, muayene hizmetleri kapsamında, herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın kabul edilmeme durumu

ŞİKÂYET: Kuruluşların/kişilerin, MSC' nin yönetim sistemleri belgelendirme muayene hizmetleri kapsamında; faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış denetçileri, denetim/muayene esnasında ortaya çıkabilecek uygunsuz durumlar(davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler v.b.) hakkında MSC' ye yaptıkları başvurular.

MSC: MSC Uluslararası Belgelendirme Teknik Kontrol ve Özel Eğitim Hizm. Dış Tic. Ltd. Şti.

İŞK: İtiraz ve Şikayet Komitesi

TKK: Tarafsızlığı Koruma Komitesi

Düzeltilici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi için yapılan faaliyet/faaliyetler.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.07 Komite Prosedürü

PR.03 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

PR.01 Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü

FR.06 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi

FR.04 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi

FR.27 İtiraz ve Şikayet Formu

ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 27006:2015/AMD 1:2020, ISO/TS 22003, ISO 50003

4. UYGULAMA

4.1. İtiraz ve şikâyet kaynakları

4.1.1. İtiraz kaynakları

- ❖ Müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden MSC Belgelendirme' nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- ❖ Denetim ve muayene öncesi tetkik ekibini atmasına yapılan itiraz
- ❖ Denetim ve muayene sırasında denetim ve muayene ekibinin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- ❖ Belgelendirme komitesinin ve teknik yöneticinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- ❖ MSC Belgelendirme hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

4.1.2. Şikâyet kaynakları

- ❖ Başvuru süreci sırasında MSC Belgelendirme' nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vs)
- ❖ Denetim ve muayene sırasında denetim ve muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibinin davranışları, denetimin kapsamı, süresi, metodu vs)
- ❖ Belgelendirme ve muayene sonrası MSC Belgelendirme' nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vs)
- ❖ MSC Belgelendirme' nin uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	PR.08
Yürürlük Tarihi	04.03.2013
Revizyon No	09
Revizyon Tarihi	01.10.2021

4.2. Şikayetlerin Ele Alınması

MSC Belgelendirme faaliyetlerine müşteri ve ilgili taraflardan gelen her türlü şikayet başvurusu "**FR.27 İtiraz ve Şikayet Formu**" ile faks veya mail yoluyla MSC' ye iletir. Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. MSC; şikayetin geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınan şikayet ilgili departman sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu ve yönetim temsilcisi tarafından şikayetin MSC belgelendirme faaliyetleri ile ilişkili olma durumu sorgulanır. MSC Belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklı bir şikayet olmadığı tespit edilirse yazılı olarak şikayet sahibine bildirilir.

Şikayet, MSC Belgelendirme faaliyetleri ile ilişkili ise en geç 1 hafta içinde şikayet sahibine şikayetin ele alındığı bilgisi iletilir. En geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, bu durum kuruluşa yazılı olarak yapılır.

İtiraz veya şikayet Teknik yönetici ve/veya Yönetim Temsilcisi tarafından çözüme ulaştırılırsa "**FR.27 İtiraz ve Şikayet Formu**" nun alt bölümünde bulunan alan doldurulur. İtiraz / Şikayet Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözülemediği takdirde itiraz / şikayet komiteye yönlendirilir.

Şikayete ait yapılan faaliyetlerin sonuçları, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır. İtiraz Şikayet ve Komitesi Yönetim Temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 2 kişiden oluşacak şekilde oluşturulur. Komite üyeleri "**PR.07 Komite Prosedürü**" ne göre "**FR.06 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi**" ve "**FR.04 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi**" imzalatılmaktadır.

Komiteye seçilecek kişiler, itiraz veya şikayet konusu, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak oluşturulmaktadır. İtiraz ve Şikayet Komitesi kararlarında tam bağımsızlığa sahip olup, herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılmamaktadır.

İtiraz/şikayet konusunun görüşüleceği tarih ve İŞK üyeleri hakkındaki özgeçmiş ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İŞK üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İŞK' ne yeni bir üye dahil edilir. Yeni üyenin de özgeçmiş ilgili tarafa gönderilerek teyidi alınır.

MSC' ye ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusundaki bilgi en geç 2 hafta içinde Belgelendirme Müdürü tarafından talep edilir. Gelen bilgiler İŞK tarafından değerlendirilir, alınan karara göre kuruluşa denetim gerçekleştirilebilir veya planlanan denetim tarihinde kuruluşun denetimi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır. Şikayet, MSC tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluşa uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Konunun takibi Belgelendirme Müdürü tarafından yapılmaktadır. İtiraz/şikayete konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak Belgelendirme Müdürü koordinasyonunda bildirilmekte olup, ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır. Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda MSC' nin Mesleki Sorumluluk Sigortası devreye girmektedir. MSC; şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, kuruluş ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.

4.3. İtirazların Ele Alınması

MSC Belgelendirme' nin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar her türlü itiraz başvurusu "**FR.27 İtiraz ve Şikayet Formu**" ile faks veya mail yoluyla MSC' ye iletir. Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. MSC; itirazın geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Alınan her itiraz ve şikayete takibini kolaylaştırmak amacı ile bir numara verilir.

Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınan itiraz ilgili departman sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu ve yönetim temsilcisi tarafından itirazın MSC belgelendirmenin vermiş olduğu kararlar ile ilişkili olma durumu sorgulanır. MSC Belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklı bir itiraz olmadığı tespit edilirse yazılı olarak itiraz sahibine bildirilir.

İtiraz MSC Belgelendirme' nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise bölüm sorumlusu konuyu itiraz komitesine "**FR.27 İtiraz ve Şikayet Formu**" ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

. İtiraz veya şikayet Teknik yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözüme ulaştırılırsa "**FR.27 İtiraz ve Şikayet**

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	PR.08
Yürürlük Tarihi	04.03.2013
Revizyon No	09
Revizyon Tarihi	01.10.2021

Formu nun alt bölümünde bulunan alan doldurulur . İtiraz / Şikayet Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözülemediği takdirde itiraz / şikayet komiteye yönlendirilir.

Kuruluşun atanan denetim ekibine, muayene uzmanına itirazı ve değişiklik istemesi durumunda, bu talebin yazılı ve gerekçeleri ile yazması Operasyon Sorumlusu tarafından talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme bölüm sorumlusu tarafından yapılarak, ilgili denetim ekibi, muayene uzmanı ve sınav yapıcı değişikliği yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, bölüm sorumlusu tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK)'nin gündemine alınır.

İŞK konuyu değerlendirir, gerektiğinde ilgili uzman görüşüne başvurabilir. İŞK, itirazın MSC'ye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Karar, oy çokluğu esasına göre alınır Komite kararları yönetim temsilcisi tarafından itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz / Şikayet Komitesi kararları ve notları '**FR.29 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Raporu**' ile kayıt altına alınır.

Yönetim temsilcisi tarafından itiraz ve şikayetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur.

İŞK'nin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup, MSC Belgelendirme itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. Kararın, itiraz veya şikayet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

Yönetim mevkiinde bulunanlar da dâhil personeller, geçen 2 yıl içerisinde bir itiraz / şikayete konu olmuşlarsa her hangi bir itirazın / şikayetin soruşturulmasında ve Şikâyet / İtiraz komitesinde yer alamazlar. Ayrıca ilgili itiraz / şikayetin gerçekleştiği denetimde yada muayenede bulunmuş kişiler ve bu kişilerin akrabaları ilgili itirazın soruşturulmasında ve ilgili itiraz / şikayetin komitesinde görev alamazlar.

İtiraz/şikayeti yapan ile itiraz/şikayet konusu gizli tutulmakta ve her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmektedir. Değerlendirme süresi, itiraz/şikayet türüne göre her iki tarafa beyan edilmektedir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine dikkate edilmektedir.

Tüm İtiraz ve şikayetler FR.30 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile kayıt altına alınarak takip edilmektedir.

İtiraz ve şikayetlere ait başvuru formu, MSC web sitesinde (www.msobelgelendirme.com) kamuoyuna açık, güncel olarak bulundurulmaktadır.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk yayın
01	14.04.2014	5.13 maddesinde değişiklik yapıldı
02	15.10.2014	Logo Değişikliği
03	20.08.2015	MFR.104 İtiraz ve Şikayet Formu eklendi. MP.03 - İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Prosesi eklendi.
04	18.01.2016	22003 eklendi.
05	09.09.2016	Önleyici faaliyet çıkartıldı.
06	02.01.2017	Kodlama değiştirildi. 17024 eklendi. Genel düzenlemeler yapıldı.
07	07.08.2017	17020 denetimi sonucu İtiraz ve Şikayet Sürecinin ayrıntılandırılması
08	01.03.2021	Atıf yapılan standartlar güncellendi, 17024 çıkartıldı.
09	01.10.2021	Karar süreçleri ile ilgili düzenleme yapıldı.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------