



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. Amaç ve Kapsam

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

2. Tanımlar

TKK: Tarafsızlığı Koruma Komitesi

İŞK: İtiraz ve Şikayet Komitesi

BK: Belgelendirme Komitesi

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

Şikayet: 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.

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. İlgili Dokümanlar

FR.27 İtiraz ve Şikayet Formu

4. Prosedür

4.1. Genel

MSC Belgelendirme, şikâyet ve itirazların ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaması için özen gösterilir.

İlgili taraflardan alınan itiraz ve şikayetler Yönetim temsilcisi tarafından **FR.27 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Şayet başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır. Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda 2 puan ve altı değerlendirmeleri Yönetim Temsilcisi, bu forma kaydeder. Yönetim temsilcisi konuyu bölüm sorumlusuna iletir ve konunun MSC belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. MSC belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olmadığına karar verilmesi durumunda talep eden ilgili tarafa bilgi verilir. İtiraz ve şikayetin MSC belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğuna karar verilmesi durumunda en geç 1 hafta içinde talep sahibine itiraz ve/veya şikayetin işleme alındığı bilgisi iletilir. 2 hafta içinde MSC içi faaliyetler tamamlanarak talep sahibine bilgi verilir. Talep sahibi tarafından faaliyetlerin yeterli olmadığı dönüşü alınırsa konu itiraz ve şikayet komitesine iletilir. Komitenin kararı ve tekrar talep sahibine bilgi verilmesi aşamaları 2 ay içinde tamamlanmalıdır.

MSC; şikayet ve itirazın geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

MSC Belgelendirme' ye ulaşan ve şikayet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için "**FR.27 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu**" kullanılır.

Yönetim temsilcisi tarafından itiraz ve şikayetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur. İŞK 'nın 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. İstanbul Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

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

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

4.2. Şikayetlerin Yönetimi

4.2.1. Şikayet 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)



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

- ❖ 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.

4.2.2. Şikayetlerin Ele Alınması

Şikayetler öncelikle Yönetim temsilcisi ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilerek düzeltici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilecek aksiyona karar verme aşamasında şikayete konu faaliyet ile ilişkisi olmayan personeller seçilir.

Şayet şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle (kurum veya kişi) ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

4.2.3. Belgeli Kuruluşlar Hakkında MSC Belgelendirmeye İletilen Şikayetler

MSC' ye ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir. Kurulustan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusundaki bilgi en geç 2 hafta içinde Yönetim temsilcisi tarafından talep edilir. Gelen bilgiler öncelikle Yönetim temsilcisi ve bölüm sorumlusu tarafından değerlendirildikten sonra İŞK' ya gönderilir. Alınan karara göre kurulusta 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 Yönetim temsilcisi 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.

Genel olarak şikayet konusu ve gerçekleştirilen faaliyetler gizlilik prensibi ile ele alınır. Kurulustan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır. Gerek görülmesi durumunda yalnızca akreditasyon kurumu tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir. Yasal otorite tarafından yasaklanması durumunda alınan şikayet veya bilgi talebi hakkında müşteri haberdar edilmez.

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 Yönetimi

4.3.1. İtiraz Kaynakları

- ❖ Müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden MSC Belgelendirme' nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- ❖ Denetim ve muayene öncesi denetim/muayene ekibini atamasına 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.

4.3.2. İtirazların Ele Alınması

Müşteriden gelen her tür itiraz öncelikli olarak bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından yapılan değerlendirme sonucu itiraz konusunun tarafsızlık, bağımsızlık ve eşitlik ilkeleri gereği yapılmış olduğu sonucuna varılırsa müşteri itirazına yönelik işlem gerçekleştirilir. Bu durumda İtiraz ve Şikayet kayıtlarının tutulmasına gerek olmayıp sadece müşteriden talep gerekçesi yazılı olarak alınır.

Gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili yapılan itirazlarda; konu tarafsızlık, bağımsızlık ve eşitlik odaklı değil ise şikayet olarak değerlendirilir.

Müşteri kuruluşlar tarafından yapılan itirazlar bölüm sorumlusu ve yönetim temsilcisi tarafından çözüme kavuşturulamıyor ise İtiraz ve şikayet komitesine durum iletilir.

4.4. İtiraz ve Şikayet Komitesi Çalışmaları

İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucunu firma kabul etmemiş ve şikâyet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz ve Şikayet Komitesinin gündemine taşınır. Ya da belgelendirilmiş kuruluş direk İtiraz ve Şikayet Komitesine başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih komite üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa yazı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İlgili tarafın komite üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

durumunda komitenin yedek üyesi komiteye dâhil edilir. Talep içeriğine bağlı olarak komiteye bilir kişi ve uzmanlar dahil edilebilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır.

Komite, talep ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. Talep yapılmasının ardından tüm süreçler toplam 2 ayda tamamlanmalı ve kesin karar alınmalıdır. Verilen bu kararı **FR.27 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme** Formunda ilgili bölüme ve toplantı tutanaklarına kaydeder. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.

İtiraz komitesince *alınan karar tavsiye niteliğinde olup, son değerlendirme MSC Belgelendirme tarafından yapılır* ve Genel Müdür tarafından yazılı olarak ilgili tarafa bildirilir.

İtiraz ve şikayet sahibi komite değerlendirmesini de yeterli bulmazsa akreditasyon kurumuna veya yasal yollara başvurabilir.