

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür müşteriden öneri, itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: Herhangi bir kişi/kurumun talep ettiği muayene/gözetim/belgelendirme statüsüne ilişkin INSPECCO tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: INSPECCO tarafından alınan şikâyet ve itirazlara ait alanlardaki muayene /gözetim / denetim faaliyetinin sürecinde görev almamış baş denetçi / denetçi / teknik uzman / teknik yönetici / muayene personeli-elemanı ile itiraz eden kişi/kurum ile herhangi bir bağlantısı olmayan; itiraza sebep alanlarda sektörel tecrübesi olan (alan teknik konusuna hâkim- muayene /gözetim /denetim prosesine hâkim- TS EN ISO/IEC 17020 ,17021 ve/veya 17065 standardı hakkında temel bilgi seviyesine haiz) yetkilendirilmiş en az 3 kişiden oluşmuş; alınan şikâyet ve itirazları değerlendirip sonuca bağlayan kurul.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Yönetim Temsilcisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikâyetin ilgilisi sorumludur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
Düzeltilici Önleyici-iyileştirme Faaliyetleri Prosedürü
Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu

6. UYGULAMA

INSPECCO kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetleri posta, faks elden veya www.inspecco.com.tr web adresi aracılığı/ ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan INSPECCO personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne (kalite yöneticisi) iletir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

6.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

I-B-F.22 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınan şikâyetler; hem şikâyet sahibine "şikâyetin alındığına dair" yazılı / sözlü bilgi ile hem de genel müdür ve bölüm müdürlerine en geç 5 iş gününde bildirilir. Alınan şikâyetin konusu, muayene/gözetim/denetim ile ilişkisi ve önemi hakkında bölüm müdürleri ve kalite yöneticisi tarafından değerlendirilen şikâyet, muayene/gözetim/denetim ile ilişki derecesine istinaden genel müdüre iletir; ya da şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kuruluna bilgi verilir.

Şikâyet ve itiraz kurulu şikâyeti değerlendirilmesi: muayene/gözetim/denetim faaliyetleri ile ilgili şikâyetler için genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce şikâyet kayıt formu ile belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul gerekli olduğunda şikâyet sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen şikâyetlerin durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurul aldığı karar ve sonuçları I-B-F.22 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından şikâyet sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen şikâyetler için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulamaya (bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.) başlatılır. Şikâyet sahibine de şikâyet kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF/DİF' un başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

Ek olarak, aşağıdaki BGYS'ye özel şartlar ve kılavuz uygulanmaktadır.

6.1.1 BG Şikâyetler

Şikâyetler, muhtemel uygunsuzluğa dair bir bilgi kaynağını temsil eder. Belgelendirme kuruluşu, bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun BGYS'si dâhilinde tüm önceden belirlenmiş (veya yatkınlığı olan) etkenler de dâhil olmak üzere şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olduğu durumda raporlamasını zorunlu tutmalıdır.

INSPECCO müşteri kuruluşu iyileştirici/düzeltilici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaptığından emin olur. Bu iyileştirici/düzeltilici faaliyetler aşağıdakiler için tedbirleri içermektedir:

- Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim,
- Uygunluğun geri kazanılması,
- Tekrarın önlenmesi,
- Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi,
- BGYS'nin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi,
- Uygulanan iyileştirici/düzeltilici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi.

INSPECCO, BGYS'si belgelendirilmiş her bir müşteri kuruluşu, ISO/IEC 27001'in şartları doğrultusunda tüm şikâyetlerin ve gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını istendiğinde belgelendirme kuruluşuna hazır bulundurulmasını şart koşmaktadır.

6.2 İtirazların Değerlendirilmesi

a. Sistem Belgelendirme faaliyetleri için itirazlar

I-B-F.22 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine "itirazın alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de genel müdür ve bölüm müdürlerine en geç 5 iş gününde bildirilir. Bildirilen itirazlara istinaden genel müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kurulunu toplanması için görevlendirir.

Şikâyet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirilmesi: genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce itiraz kayıt formu ile belirtilen itiraz işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul gerekli olduğunda itiraz sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen itirazların durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurul aldığı karar ve sonuçları I-B-F.22 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından itiraz sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen itirazlar için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaya (bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.) başlatılır. İtiraz sahibine de itirazın kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından kurul ve genel müdür bilgilendirilir; kurulun nihai kararı tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine kalite yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Tarafsızlığı Koruma Komitesi tarafından periyodik olarak incelenir. Alınan kararların tutarsızlığı ve/veya yanlış olduğu hakkında tarafsızlığı koruma komitesi tarafından bir düzenleme yapılması istenirse konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

b. Muayene, gözetim faaliyetleri için itirazlar

I-B-F.22 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine "itirazın alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de genel müdür ve bölüm müdürlerine en geç 5 iş gününde bildirilir. Bildirilen itirazlara istinaden genel müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kurulunu toplanması için görevlendirir.

Şikâyet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi: genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce itiraz kayıt formu ile belirtilen itiraz işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul gerekli olduğunda itiraz sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen itirazların durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurul aldığı karar ve sonuçları I-B-F.22 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından itiraz sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen itirazlar için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaya (bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.) başlatılır. İtiraz sahibine de itirazın kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından kurul ve genel müdür bilgilendirilir; kurulun nihai kararı tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine kalite yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda kalite yöneticisi ve karar alıcı durumu tekrar değerlendirir, genel müdüre bilgi verilir ve nihai karara varılır. Bu karar tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine bildirilir.

Tüm kayıtlar Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formunda tutulur.
Yapılan çalışmalar kalite yöneticisinin koordinasyonunda yürütülür.

6.3 Önerilerin Değerlendirilmesi

INSPECCO'ya yapılan öneriler Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6.4 Sistem Belgelendirme Departmanı Müşteri Memnuniyetinin değerlendirilmesi

Müşteri memnuniyet anketleri A, B, C ve D bölümlerinden oluşur. A bölümü için müşterilerin verdiği cevapların oranlanması yapılır. Müşterilerden geri bildirim olarak alınan anket formları incelenir ve B, C, D bölümleri için aşağıdaki gibi bir değerlendirme yapılır.

Bölüm/ derecelendirme	Son derece memnunum	Çok memnunum	Memnunum	Pek memnun değilim	Hiç memnun değilim
	5	4	3	2	1

B bölümü	35-29	28-22	21-15	14-8	7-0
C bölümü	15-13	12-10	9-7	6-4	3-0
D bölümü	55-45	44-34	33-23	22-11	10-0