



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

DOK.NO	:	PRS 003
YAYIN TARİHİ	:	15.06.2006
REV. TARİHİ	:	01.03.2019
REV. NO	:	04
SAYFA	:	1 / 2

1. AMAÇ VE KAPSAM:

TQS' nin yapmakta olduğu Yönetim Sistem Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesini kapsar.

2. TANIMLAR:

İtiraz : Kuruluşun Belgelendirme Hizmetleri ile ilgili TQS'in kararlarına itirazı

Şikayet: Kuruluşların, ilgili tarafların TQS'in hizmetleri, personeli veya TQS'den belgeli olan kuruluş ile ilgili şikayetleri

3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün uygulanmasından Belgelendirme Müdürü, Şirket Müdürü ve İtiraz Komitesi sorumludur.

4. UYGULAMA :

4.1 TQS tarafından yürütülmekte olan faaliyetleri ve görevlendirdiği kişiler hakkında gelebilecek şikayetler veya öneriler yazılı veya elektronik ortamda alınarak işlem başlatılır. Gelen şikayet/öneri ile ilgili yeterli ayrıntının bulunmaması halinde şikayet/öneri sahibi ile iletişim kurularak konu hakkında belirsizlikler giderilir. Şikayetin/önerinin sözlü olarak gelmesi durumunda şikayeti/öneriyi alan kişi tarafından Şikayet ve Öneri Formu doldurulur. Şikayetin/önerinin içeriği Şirket Müdürü tarafından incelenerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlem başlatılır. Şikayet ve önerilerin takibi için Belgelendirme Müdürü tarafından Şikayet ve Öneri İzleme Formu kullanılarak sonuçları takip edilir. TQS'e gelen her türlü şikayetin/önerinin en geç 15 günde incelenerek işlemin başlatılması esastır. Şikayet/öneri sahibine yapılan çalışma ile ilgili yazılı olarak bildirimde bulunulur. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'nün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayet/önerilere ait kayıtlar Belgelendirme Müdürü tarafından muhafaza edilir ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.

4.2 TQS'den Yönetim Sistemi Belgesine sahip olan kuruluş hakkında ilgili taraflardan şikayet olması durumunda, öncelikle ilgili tarafın belgelendirilmiş kuruluşa başvuru yapması ve sonuç alınmadığı durumda TQS'e başvurması gerekir. TQS'e başvuru esnasında ilgili kişi veya kuruluşun şikayet konusu, kuruluşa başvuru yapması ile ilgili ayrıntılar ve belgeli kuruluşun verdiği yanıt Belgelendirme Müdürü tarafından şikayet sahibinden öğrenilerek Şirket Müdürüne sunulur. İlgili konu Şirket Müdürü tarafından incelenerek yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanabilecek şikayet belgeli kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir, şikayetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Belgelendirme Müdürü mümkün olan durumlarda şikayet sahibine şikayetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu bildirir. TQS, şikayet sahibi ve şikayete konu olan kuruluş ile birlikte şikayetin ve sonucunda yapılan çalışmaların halkın paylaşımına açılma durumu olup olmadığı ve varsa ne dereceye kadar halka bilgi sunulacağı ile ilgili kararı verir, halkın paylaşımına açılan bir konu olduğu durumda web sayfasında bilgi sunulur.

Kuruluş tarafından iletilen görüş veya ilgili şikayet hakkında yapılan tetkikin sonucu şikayet sahibine iletilir. Müşteri şikayetlerine çözüm bulunamaması durumunda konu İtiraz Komitesine gönderilir.

4.3 Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına itiraz edilmesi durumunda kararın kuruluşa bildirim tarihinden itibaren 15 gün içerisinde TQS'e yazılı olarak iletilmesi gerekir. Kuruluşun karara İtirazı durumunda Belgelendirme Komitesinin karar tarih ve numarası ile kararın kabul edilmeme gerekçesi TQS'e yazılı olarak bildirilmelidir. İtiraz konusu Belgelendirme Müdürü tarafından İtiraz Komitesi gündemine alınarak komitenin toplanması için gereken çalışmalar yapılır. Konunun görüşüleceği tarih ve İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İtiraz Komitesinin Yedek üyelerinden birisi komiteye dahil edilir. Komite



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

DOK. NO	:	PRS 003
YAYIN TARİHİ	:	15.06.2006
REV. TARİHİ	:	01.03.2019
REV. NO	:	04
SAYFA	:	2 / 2

üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların ilgili yönetim sisteminde en az 3 yıllık tecrübeye sahip olması gerekir. Komite itirazın TQS'e ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. İtiraz Komitesi Kararı itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye iletilir ve ilgili kuruluşun dosyasında saklanır.

4.4 İtiraz komitesinin verdiği kararı TQS Yönetiminin kabul etmemesi durumunda ise İtiraz komitesi üyelerinden seçilen kişinin TÜRKAK'a TQS'i şikayet etme hakkı bulunmaktadır.

5. REFERANS DOKÜMANLAR:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PRS 008
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	PRS 009
Şikayet ve Öneri Formu	FRM 042
Şikayet ve Öneri İzleme Formu	FRM 043
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu	FRM 045
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İzleme Formu	FRM 046

6. DAĞITIM :

Şirket Müdürü, Belgelendirme Müdürü, TÜRKAK

7. REVİZYON AÇIKLAMASI :

- Rev.: 01 Kalite Müdürü Organizasyondan kaldırıldığı için görevleri Belgelendirme Müdürüne aktarılmıştır.
Rev.: 02 Sorumluluklar ve dağıtım bölümüne Gıda Sistem Yöneticisi ilave edildi.
Rev.: 03 4.4 Maddesi eklenmiştir.
Rev.: 04 Gıda sistem yöneticisi çıkarıldı.

Hazırlayan

Onaylayan

Belgelendirme Müdürü

Şirket Müdürü