

	CERTILOOP YEŞİL DÖNÜŞÜM SERTİFİKASYON HİZMETLERİ A.Ş.	No	PCL-12
		Yayın Tarihi	13.10.2022
		Revizyon No	4
		Rev. Tarih	06.01.2025
ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			

**ŞİKAYET VE İTİRAZ
PROSEDÜRÜ
(PCL-12)**

Hazırlayan	Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi	
Onaylayan	Genel Müdür	

	CERTILOOP YEŞİL DÖNÜŞÜM SERTİFİKASYON HİZMETLERİ A.Ş.	No	PCL-12
		Yayın Tarihi	13.10.2022
		Revizyon No	4
		Rev. Tarih	06.01.2025
ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden, kurum içi ve diğer taraflardan alınan olayların, şikayetlerin ve itirazların ele alınmasını tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, bireylerden yazılı, sözlü, e-posta vb. herhangi bir yolla gelen tüm şikayet ve itirazları kapsar. Ayrıca değerlendirme sırasındaki olumsuz bulguları da içerir.

3.0 SORUMLULUK

3.1 Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi, müşteriden/diğer ilgili taraflardan gelen şikayet ve itirazları almaktan sorumludur. Şikayet ve İtiraz Komitesi, ofis personeli ve denetçiler ile istişare halinde, şikayetin ele alınmasından, doğrulanmasından ve analizinden ve müşterilerin/diğer ilgili tarafların memnuniyetine yönelik itirazlardan sorumludur.

4.0 FAALİYETİN TANIMI

4.1 TANIMLAR

Şikayet: CERTILOOP'un vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak, bir uygunluk değerlendirme faaliyetinde alınan karara itirazdan farklı olacak şekilde CERTILOOP'a iletmış olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Kuruluşun CERTILOOP tarafından vermiş olduğu hizmet ve konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden gözden geçirme talebidir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi: CERTILOOP'un faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da ilgili taraflardan şikayet ve itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

4.2 YÖNTEM

Şikâyet ya da itirazların ele alınmasında değerlendirme ve/veya karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen şikâyet ya da itiraz konusundan bağımsızdır. Şikayet ve İtiraz Komitesinin oluşum ve çalışma prensipleri CT-02 Şikayet ve İtiraz Komitesi İçin Çalışma Talimatı ve Görev Tanımı'nda belirtilmektedir.

4.2.1 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI

4.2.1.1 Şikayet ve itirazlar, CERTILOOP internet sayfasından erişime açılmış FCL-33 Şikayet ve İtiraz Formu ile yazılı olarak alınmaktadır. Şikayet ya da itirazın ulaşmasını takiben 7 gün içinde, bildirimün ulaştığına ve işlemlerin sürdüğüne dair itiraz yada şikayet sahibine e-posta ile bilgi verilir.

	CERTILOOP YEŞİL DÖNÜŞÜM SERTİFİKASYON HİZMETLERİ A.Ş.	No	PCL-12
		Yayın Tarihi	13.10.2022
		Revizyon No	4
		Rev. Tarih	06.01.2025
ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			

4.2.1.2 Şikayet ya da itiraz alındıktan sonra Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi, şikayetin CERTILOOP'un gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

4.1.1.3 Şikayet CERTILOOP faaliyetleri ile ilgili değilse şikayet sahibine Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi tarafından yazılı bilgi verilir.

4.2.1.4 Eğer şikayet CERTILOOP faaliyetleri ile ilgili ya da CERTILOOP bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikayetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi ilgili Genel Müdür ile karar verir. Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve CERTILOOP Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyetten bağımsız olacak şekilde Şikâyet ve İtiraz Komitesinden üyeler davet edilir ve şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir.

4.2.1.5 Helal Belgelendirme kararları ile ilgili gelen şikayet ve itirazlarda komitenin en az bir üyesinin İslami Konular Uzmanı olması sağlanır.

4.2.1.6 Her iki durum kararları ve yapılan işlemleri FCL-33 Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 7 gün içerisinde yazılı bilgi iletilir. Şikâyet kurum/kuruluş üzerinden belirli bir termin tarihinde geri dönüş istenerek iletilmiş ise yazılı bilgi için ilgili süre dikkate alınır.

4.2.1.7 Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi'nin yetki seviyesi üzerinde şikayet olması durumunda (Örnek: Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı vb.) söz konusu şikayetin değerlendirilmesi için şikayete konu olan kişilerden bağımsız üst yönetim davet edilir. Bu prosedürün 4.1.1.1 maddesinde anlatıldığı gibi süreç devam ettirilir.

4.2.1.8 Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi şikayetle ilgili yapılan değerlendirmeleri FCL-33 Şikayet ve İtiraz Formu'na kayıt eder. Form içerisinde değerlendirme sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise PCL-09 Düzeltici Önleyici Faaliyet (DÖF) Prosedürü'ne uygun olarak faaliyet Düzeltici/Önleyici Faaliyet ile takibe alınır.

4.2.1.9 Şikâyeteye yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi tarafından şikayet sahibine yazılı bilgi verilir.

4.2.1.10 Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi tarafından FCL-33 Şikayet ve İtiraz Formu'na kayıt edilerek Şikayet ve İtiraz Komitesine bildirilir ve müşteriye yazılı bilgi verilir.

4.2.1.11 Şikayet ve İtiraz Komitesi, en az 3 kişiden oluşur ve oy birliği ile karar alır. Kurul şikayet veya itirazı değerlendirmek üzere toplanır ve sonuçlandırır. Kurul toplantılarında FCL-78 Komite Toplantı Tutanağı tutulur. Gelen şikayetlerin en geç 60 gün içerisinde sonuçlandırılması, itiraz durumunda ise en geç 120 gün içinde sonuçlandırılması beklenir.

	CERTILOOP YEŞİL DÖNÜŞÜM SERTİFİKASYON HİZMETLERİ A.Ş.	No	PCL-12
		Yayın Tarihi	13.10.2022
		Revizyon No	4
		Rev. Tarih	06.01.2025
ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			

Şikayet ve İtirazlar sonuçlandırılırken daha önce benzer konularda verilen kararlar dikkate alınır.

4.2.1.12 Şikayet ve İtiraz Komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez CERTILOOP'a itiraz etme hakkına sahiptir. CERTILOOP İtiraz sahibinin alınan karara itiraz edebilmesine izin vererek bu itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin teminini sağlar. Faaliyet sonucu İtiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise CERTILOOP mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar.

4.1.1.13 Şikayet ve İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir. Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili CERTILOOP'un akreditasyona sahip olduğu Akreditasyon Kuruluşları ve T.C. Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

4.1.1.14 Tüm şikayet ve itirazlar Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi tarafından alınarak detayları Kalite ve Belgelendirme Yöneticisi tarafından tutulan FCL-51 Şikayet ve İtiraz Takip Listesi'ne kaydedilecektir.

5.0 REFERANSLAR – yok

5.1 CT-02 Şikayet ve İtiraz Komitesi İçin Çalışma Talimatı ve Görev Tanımı

6.0 EKLER– yok

7.0 FORMATLAR

7.1 FCL-33 Şikayet ve İtiraz Formu

7.2 FCL-51 Şikayet ve İtiraz Takip Listesi

7.3 FCL-78 Komite Toplantı Tutanağı Formu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
01	13.12.2023	Prosedürün genel kontrolü gerçekleştirilmiştir.
02	07.02.2024	Firma unvan değişikliği ve metin içinde düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.
03	08.08.2024	Metin içinde düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.
04	06.01.2025	Kalite Prosedürü başlığı kaldırılmıştır.