



ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

P

Doküman Kodu: P.9781 İlk Yayın Tarihi: 01.04.2021 Rev.No: 03 Rev. Tarihi: 10.01.2025

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, gerçek veya tüzel kişilerin herhangi bir konudaki şikâyetlerinin ve belgelendirme kararına ilişkin itirazlarının nasıl yapılacağı ile EMSAL BELGELENDİRME'nin şikâyet ve itirazları ele alması ve çözüme ulaştırması konularında uygulayacağı yöntemlerin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, EMSAL'in belgelendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile belgelendirdiği veya belgelendireceği müşteri organizasyonların belgelendirme süreçlerindeki çalışmalarıyla ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: İstenilen belgelendirmeye ilişkin herhangi bir olumsuz karar çıkması halinde, bu kararın yeniden değerlendirilmesi için müşteri organizasyonların EMSAL'e yapmış olduğu başvurudur.

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, EMSAL'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli ve EMSAL adına görev yapan tetkik ekibi üyelerini, EMSAL'in etkinlikleri, EMSAL adına gerçekleştirilen belgelendirme tetkikleri süreci ve müşteri organizasyonların faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin EMSAL'e yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- F.9781, ŞİKÂYET VE İTİRAZ BAŞVURU FORMU,
- OEK, ORGANİZASYON EL KİTABI

5. UYGULAMA

5.1 Genel

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller ile bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde EMSAL tarafından ele alınması esastır.

Şikâyetler ve itirazlar ilgililerce doldurulmuş F.9781 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ve ile posta/faks, e-posta ya da www.emsalsertifikasyon.com aracılığı ile EMSAL'e gönderilmesi esastır. Sözlü yapılan şikâyetler ve itirazlarda mutlaka şikâyet/itiraz sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi; itirazlarda asgari olarak itiraz eden organizasyonun adı, adresi, iletişim bilgileri ve itirazın açık ifadesi yer almalıdır. EMSAL gerekli durumlarda şikâyetçinin/itirazcının kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet/itiraz isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir. Yapılan Şikâyetler Belgelendirme Müdürü tarafından alınarak Şikâyet ve İtiraz komitesinin toplanmasını sağlayarak komiteye sunulur.

Hazırlayan: YT	Kontrol Eden: BM	Onaylayan: GM
----------------	------------------	---------------



Şikayet ve itirazlar Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir bu komitenin Daimi üyeleri 2 kişidir; bunlar PM veya Yönetim Temsilcisi ile İslami Konular Uzmanıdır (İKU). Geçici üyeler ise; şikâyet veya itiraza konu olan hususla ilgili hüküm verebilecek yetkinlikte bir Baş Tetkikçi veya Tetkikçidir. Bunların yanında gerektiğinde şikâyet veya itiraza konu olan hususta teknik bilgiye sahip bir Teknik Uzman komiteye davet edilebilir. Komite üye listesinde her üyeliğin bir yedeği bulunur. Şirket içi olan katılımlarda yöneticilerin bulunamayacağı durumlar için vekilleri yedek üye olarak tayin edilir. Alınacak karar türüne göre bu üyelerden hangilerinin karara katılacağı ile gerektiği durumlarda bu üyelerin yerine görev alacak yedek üyeler Belgelendirme Müdürü tarafından belirlenir. Şikayet ve İtiraz Komitesinin görev ve sorumlulukları Organizasyon el kitabı (OEK) de belirlenmiştir.

5.2 Şikâyetler

EMSAL faaliyetleri hakkındaki şikâyetler genel olarak;

- Başvuruların ele alınışı,
- Tetkikin yapılması,
- Belgelendirmenin verilmesi için geçen süre,
- Tetkik sırasında tetkik ekibinin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi veya belgelendirilmiş organizasyonca uygun bulunmaması,
- EMSAL personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya belgelendirilmiş organizasyon tarafından yeterli bulunmaması,
- Belgelendirmeye konu bir başvurunun EMSAL tarafından kısmen veya tamamen reddedilmesi,
- EMSAL tarafından yapılan tetkik teklifi,
- EMSAL adına gerçekleştirilen belgelendirme tetkiki sonucunda tetkik ekibinin bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri vb. ile ilgili olabilir. Ayrıca belgelendirilmiş organizasyonların belgelendirildikleri kapsamla ilgili yaptıkları işlemler ve verdikleri hizmetlerle ilgili de şikâyetler olabilir.

Şikâyetler, belgelendirilmiş organizasyonlar, belgelendirilmiş ürün/hizmet/sürecin kullanıcıları veya üçüncü taraflarca yapılabilir.

5.3 İtirazlar

İtiraz başvuruları, Belgelendirme Komitesi'nin almış olduğu belgelendirme kararlarına karşı yapılabilir. İtiraz başvuruları; belgelendirme kararının bildirim tarihinden itibaren otuz (30) gün içerisinde F.9781 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ve objektif deliller ile yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin bulunduğu bir yazı ile yapılmalıdır ve itiraz başvurusu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- İtirazın nedenleri veya gerekçeleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi,

Hazırlayan: YT	Kontrol Eden: BM	Onaylayan: GM
----------------	------------------	---------------



ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

P

Doküman Kodu: P.9781 İlk Yayın Tarihi: 01.04.2021 Rev.No: 03 Rev. Tarihi: 10.01.2025

- Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri.

İtirazlar yalnızca EMSAL tarafından belgelendirilmiş müşteri organizasyonlar ya da belgelendirilmek üzere dosyası bulunan müşteri organizasyonlar tarafından yapılabilir.

5.4 Şikâyetin/İtirazın Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Şikâyet ve itirazlar, YT tarafından bilgi sistemine (HBBS) ya da hangi hususla ilgili ise müşteri dosyasına veya personel dosyasına kaydedilir. Konunun Yönetim Temsilcisine iletilmesi, sonucun şikâyet sahibine bildirilmesi ve şikâyet/itirazlara yönelik istatistiksel verilerin oluşturulması için gerekli çalışmaları YT yürütür. Şikâyetin/itirazın kaynağı ve mahiyeti BM tarafından doğrulanır. Kaynağı ve mahiyeti doğrulanan şikâyet/itiraz başvuruları kayıt altına alındıktan en geç 3 (üç) hafta içinde karara bağlanmalıdır ve sonuç 1 (bir) hafta içinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Doğrulan konuların, BM'nin daveti ile görüşülmesi, değerlendirilmesi ve karara bağlanması için Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplanır. Ancak bu süreçlerde objektifliğin korunabilmesi için şikâyete/itiraza konu olan kişiler Şikâyet ve İtiraz Komitesi yedekleri ile değiştirilir ya da mevcut konu için yeni komite üyeleri görevlendirilebilir. Bu komite, değerlendirmelerinde kararlara (itirazlara) ilişkin konularda Belgelendirme Komitesi'nden şikâyetlere ilişkin konularda EMSAL idari birimlerinden ve gerektiğinde hizmet sunulan taraflar veya hizmetlerinden etkilenen kamu ve/veya özel sektör kuruluşları ile görüş alışverişinde bulunabilir ya da bilgi alabilir. Komite aksiyon alınması gereken şikâyet ve itirazları karara bağlamak için DÖF tavsiyesinde bulunabilir. İtirazlar için Belgelendirme Komitesi'nin yeniden bir karar vermesi gerekebilir.

İtirazlar için sonuçtan memnun kalmayan başvuru sahibi için tekrar bir başvuru hakkı tanınır. Ancak bu durumda daimi üyelere biri ve geçici üyeler değiştirilerek komite toplanır ve başvuru yeniden yukarıdaki gibi ele alınır. Bir önceki ile aynı mahiyette sonuçlanırsa ve yine başvuru sahibi sonuçtan memnun kalmazsa kendisinin yargı yoluna başvuru hakkı saklıdır.

6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, takibinden ve tanımlanan süreler içerisinde sonuçlandırılmasından YT sorumludur.

7. REVİZYON TAKİBİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No	Revizyon Gerekçesi veya Açıklaması	Sorumlu
01	07.03.2023	TÜM	Tüm Sayfalarda Hazırlayan ve onaylayan bölümleri ve web bilgileri değiştirildi.	YT-GM
02	14.12.2023	1 ve 3	1.Sayfasın son bölümüne şikayetlerin belgelendirme müdürü tarafından alınarak şikayet ve itiraz komitesine sunması ve komitenin kimler tarafından oluşacağı belirtildi. 3. Sayfada 5.4 maddesine eklemeler yapıldı.	YT
03	10.01.2025	TÜM	Tüzel kişilik değişikliğinden dolayı revizyon yapılmıştır. (Görev-yetki, sorumluluklar düzenlendi)	YT

Hazırlayan: YT

Kontrol Eden: BM

Onaylayan: GM