

# İTİRAZ ve ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ



## REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk yayın.
01	09.07.2012	İtiraz ve şikayet tanımı güncellendi. Aliment'in itiraz ve şikayetleri ele almanın tüm seviyesindeki kararlardan sorumlu olduğu ifadesi eklendi. İtiraz veya şikayetin prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda izlenecek yol eklendi.
02	23.12.2014	Muayene faaliyetleri ile ilgili itiraz ve şikayet konuları eklendi.
03	23.01.2016	Muayene faaliyetleri ile ilgili itiraz şikayetler bölümü revize edildi.
04	15.03.2019	Komite üye sayısı güncellendi.
05	10.08.2019	İtiraz ve Şikayet Komitesi bölümünde düzenlemeler yapıldı.
06	14.10.2019	ISO/IEC 17065 akreditasyonu nedeniyle, prosedür tümüyle gözden geçirilerek yeniden düzenlendi.

<b>Hazırlayan:</b>	<b>Gözden Geçiren:</b>	<b>Onay:</b>
--------------------	------------------------	--------------

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
APR.06	05.01.2012	14.10.2019	06	1/4

# İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ



## 1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

## 2.TANIMLAR

**İtiraz:** Uygunluk değerlendirmesi amaçlı olarak, belgelendirme ve muayene kuruluşu tarafından verilen herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için, müşteri kuruluş tarafından yapılan istek.

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından, belgelendirme ve muayene kuruluşu veya belgelendirdiği bir kuruluş hakkında, belgelendirme kuruluşuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

## 3.İLGİLİ DOKÜMANLAR

AFR.27 İtiraz ve Şikâyet Formu

## 4.UYGULAMA

### 4.1.İtirazlar

Aliment, itirazları ele alınan tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur. Aliment personeli olmayan kişilerce (oluşturulan bir komite veya çağrı merkezi hizmeti kullanılması gibi) alınan kararlar da Aliment' in sorumluluğundadır.

İtirazları ele alma prosesinde yer alan kişiler, belgelendirme kararını veren, denetimi yapan, muayene yapan kişiler olamaz. İtirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, Aliment tarafından, prensip olarak benimsenmiştir.

İtirazların ele alınması prosesinin tanımı, Aliment web sitesi üzerinde, ilgili tüm tarafların erişimine açıktır.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından **İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Alınan itiraz, Yönetim Temsilcisi tarafından, haklı olup olmadığının belirlenmesi amacı ile geçerli kılınır. Geçerli kılınan itiraza ilişkin olarak itiraz edene, Yönetim Temsilcisi tarafından, itirazın alındığına dair, en fazla (5) beş iş günü içerisinde, mail ya da telefon yoluyla bilgi verilir.

Yönetim Temsilcisi, geçerli kılma sonrasında, Aliment' in faaliyetleri ile ilgili ve haklı olduğu tespit edilen itiraz için, gerekli soruşturmaları yapmak ve itiraza cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek üzere;

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
APR.06	05.01.2012	14.10.2019	06	2/4

# İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ



Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itirazlar: Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme Müdürü/Planlama Sorumlusu tarafından, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. İtirazı çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından belirlenerek, **İtiraz ve Şikâyet Formunda**, kayıt altına alınır. İtirazın değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, itiraz eden veya itiraza konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.

Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itirazlar: Yönetim Temsilcisi ve Teknik Düzenleme Sorumlusu ile birlikte, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. İtirazı çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından belirlenerek, **İtiraz ve Şikâyet Formunda**, kayıt altına alınır. İtirazın değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, itiraz eden veya itiraza konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.

Muayene faaliyetleri ile ilgili itirazlar: Yönetim Temsilcisi ve ilgili Muayene Şefi tarafından, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. İtirazı çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi ve ilgili Muayene Şefi tarafından belirlenerek, **İtiraz ve Şikâyet Formunda**, kayıt altına alınır. İtirazın değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, itiraz eden veya itiraza konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.

Alınan kararlar doğrultusunda, itirazın çözümüne ilişkin düzeltme ve düzeltici faaliyetin, belirlenen sorumlu tarafından zamanında yapılması, Yönetim temsilcisi tarafından sağlanır ve izlenir.

İtirazın, alındığı tarihten en geç (10) on iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz edene, yazılı olarak bildirilir.

## 4.2. Şikâyetler

Aliment, şikâyetleri ele alınan tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur. Aliment personeli olmayan kişilerce (oluşturulan bir komite veya çağrı merkezi hizmeti kullanılması gibi) alınan kararlar da Aliment' in sorumluluğundadır.

Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, Aliment tarafından, prensip olarak benimsenmiştir.

Şikâyetleri ele alma prosesinde yer alan kişiler, belgelendirme kararını veren, denetimi yapan, muayene yapan kişiler olamaz. Şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

Şikâyetlerin ele alınması prosesinin tanımı, Aliment web sitesi üzerinde, ilgili tüm tarafların erişimine açıktır.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından **İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Alınan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, Aliment' in faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı ve haklı olup olmadığının belirlenmesi amacı ile teyit edilir, Aliment ile ilgiliyse ele alınır ve geçerli kılınır. Mümkün olan durumlarda, geçerli kılınan şikâyete ilişkin olarak şikâyet edene, Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyetin alındığına dair, en fazla (5) beş iş günü içerisinde, mail ya da telefon yoluyla bilgi verilir.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
APR.06	05.01.2012	14.10.2019	06	3/4

# İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ



Yönetim Temsilcisi, geçerli kılma sonrasında, Aliment' in faaliyetleri ile ilgili ve haklı olduğu tespit edilen şikâyet için, gerekli soruşturmaları yapmak ve şikâyete cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek üzere;

Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler; Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. Şikâyeti çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından belirlenerek, **İtiraz ve Şikâyet Formunda**, kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, şikâyet eden veya şikâyete konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.

Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

Belgelendirilmiş kuruluşların yönetim sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteri kuruluşu yazılı olarak bildirilir. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (5) beş iş günü içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, müşteri kuruluşta bir denetim gerçekleştirilebilir veya normal tarihinde yapılan denetimde, şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Müşteri kuruluştan gelen/alınan bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi yapılır.

Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler; Yönetim Temsilcisi ve Teknik Düzenleme Sorumlusu ile birlikte, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. Şikâyeti çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından belirlenerek, **İtiraz ve Şikâyet Formunda**, kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, şikâyet eden veya şikâyete konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.

Muayene faaliyetleri ile ilgili şikâyetler; Yönetim Temsilcisi ve ilgili Muayene Şefi tarafından, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. Şikâyeti çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, Yönetim Temsilcisi ve ilgili Muayene Şefi tarafından belirlenerek, **İtiraz ve Şikâyet Formunda**, kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, şikâyet eden veya şikâyete konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.

Alınan kararlar doğrultusunda, şikâyetin çözümüne ilişkin düzeltme ve düzeltici faaliyetin, belirlenen sorumlu tarafından zamanında yapılması, Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır ve izlenir.

Mümkün olduğu durumlarda, şikâyetin alındığı tarihten en geç (10) on iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet edene, yazılı olarak bildirilir.

## 4.3. Gizlilik

Aliment'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda Aliment, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa
APR.06	05.01.2012	14.10.2019	06	4/4