



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

1.0 AMAÇ

PCA'nın denetim, belgelendirme, operasyonel faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ve/veya müşterilerle ilgili (belge ve logo kullanma gibi) yazılı veya sözlü gelen şikayet ve itirazların uygun bir şekilde karşılanması ve çözülmesi.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, PCA SERTİFİKASYON'unun tüm faaliyetlerini kapsar.

3.0 SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim Temsilcisi: PCA'ya ulaşan itiraz ve şikayetleri inceleyip İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesini toplamak ve komite kararını ilgili taraflara iletmek Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Yönetim temsilcisinin söz konusu itiraz ve /veya şikayete taraf olması durumunda bu sorumluluk Belgelendirme Müdüründedir.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi: PCA'ya gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirilip karara bağlanması İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi'nin sorumluluğundadır. Değerlendirme yasal şartlara, itiraza ilişkin standartlara (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 13485, ISO 50001, ISO 27001), PCA'nın prosedürlerine ve uymakla yükümlü olduğu standartlara (ISO 17021, ISO 50003, ISO 27006) uygun şekilde yapılmalıdır.

4.0 TANIMLAR

4.1.Şikâyet

Başvurunun alınmasından belgelendirmeye kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden gelen, PCA politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında belirtilen hoşnutsuzluklar.

4.2.İtiraz

PCA'nın gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı çıkma.

Doküman Kodu	PR-08	HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi	15.02.2010		
Revizyon No	05		
Revizyon Tarihi	26.03.2020		
Sayfa No	1 / 5		



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

5.0 UYGULAMA

5.1. ŞİKAYETLER

SIRA NO	Şikâyet tipi
1	PCA'nın ofis hizmetleri ile ilgili şikâyet; – İlgili kişilere ulaşılamaması, – Teklifin geç gönderilmesi, – Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, – Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması – Bayrak, logo, fatura vb. gibi malzemelerin gönderilmemesi veya geç gönderilmesi
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim ekibi ve denetimle ilgili şikâyetler; Denetim ekibinin tavır ve davranışı, Denetim ekibinin etik olmayan davranışı, Denetimde uygun metot kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması v.b
3	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması
4	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması. Örneğin ürün üzerinde logonun kullanılması
5	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,
6	Müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler
7	Müşteri ürününden/hizmetinden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler
8	Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,

Doküman Kodu	PR-08	HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi	15.02.2010		
Revizyon No	05		
Revizyon Tarihi	26.03.2020		
Sayfa No	2 / 5		



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Şikayetleri alan PCA personeli FR-39 Şikayet Kayıt Formu' nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi şikayeti incelediğinde ilk olarak şikayetin PCA' nın faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.

Yönetim Temsilcisi, **en az 1 başkan ve 1 üye olmak üzere İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi'ni toplar.**

Şikayeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. **Bu kişiler şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve belgelendirme kararını verenlerden ve tetkikleri yapanlardan farklı olmalıdır.** Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir. Şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, şikayet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

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

Şikayet ve İtiraz doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer Şikayet ve İtirazların sonuçları göz önünde bulundurulur.

PCA, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler. Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikayetçiler, düzenleyiciler) PCA'nın politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır.

Bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafa ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. PCA üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Doküman Kodu	PR-08	HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi	15.02.2010		
Revizyon No	05		
Revizyon Tarihi	26.03.2020		
Sayfa No	3 / 5		



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

5.2. İTİRAZLAR

SIRA NO	İtiraz tipi
1	Denetim sonucuna dair alınan kararlara itirazlar (Yerinde yapılan ve uzaktan yapılan denetimler)
2	Denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz
3	Denetim ekibine itiraz
4	Müşteri şikayetleri ile ilgili alınan karara itiraz

İtirazı alan PCA personeli **FR-40 İtiraz Kayıt Formu'** nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi itirazı incelediğinde ilk olarak itirazın PCA'nın faaliyetleri ile ya da müşterileri ile ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.

Müşterinin denetim sonucunda alınan kararların itirazını 7 gün içinde PCA'ya bildirmesi gerekir. PCA, yerinde yapılan ve uzaktan yapılan denetimlerin kayıtlarını (görüntü, ses, fotokopi, ekran görüntüsü vb.) karardan 7 gün sonra imha eder.

Yönetim Temsilcisi, **en az 1 başkan ve 1 üye olmak üzere İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi'ni toplar.**

İtirazı soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. **Bu kişiler itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve belgelendirme kararını verenlerden ve tetkikleri yapanlardan farklı olmalıdır.** Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

İtirazın haklı bulunması halinde; itiraz ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. İtirazın alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtirazın haklı bulunmaması halinde **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi'nin kararı yazılı olarak** Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir.

İtirazın değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

Doküman Kodu	PR-08	HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi	15.02.2010		
Revizyon No	05		
Revizyon Tarihi	26.03.2020		
Sayfa No	4 / 5		



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafa ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. PCA üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

- Komitenin kararının itiraz sahibi tarafından kabul edilmemesi memnuniyet oluşturmaması durumunda,
- Komitenin itirazı çözümlene süresinin aşılması durumunda,
- Müşterinin PCA tarafından alınan kararı kabul etmemesi halinde akreditasyon kurumuna ve/veya mahkemeye başvurma hakkı vardır.

6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR-39 Şikayet Kayıt Formu

FR-40 İtiraz Kayıt Formu

LS-34 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi

Doküman Kodu	PR-08	HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
İlk Yayın Tarihi	15.02.2010		
Revizyon No	05		
Revizyon Tarihi	26.03.2020		
Sayfa No	5 / 5		