

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu prosedür, DAK'ın belgelendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile belgelendirdiği veya belgelendireceği Müşterilerin belgelendirme süreçlerindeki çalışmalarına 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 Müşterilerin DAK'a yapmış olduğu başvurudur.

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

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu,
- OEK, Organizasyon El Kitabı

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 DAK tarafından ele alınması esastır.

Şikâyetler ve itirazlar ilgililerce doldurulmuş Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ve ile posta/faks, e-posta ya da www.dunyakaliteakademisi.com aracılığı ile DAK'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. DAK gerekli durumlarda şikâyetçinin/itirazcının kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet/itiraz isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

5.2 Şikâyetler

DAK 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,
- DAK personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya belgelendirilmiş müşteri tarafından yeterli bulunmaması,
- Belgelendirmeye konu bir başvurunun DAK tarafından kısmen veya tamamen reddedilmesi,
- DAK tarafından yapılan tetkik teklifi,
- DAK adına gerçekleştirilen belgelendirme tetkiki sonucunda tetkik ekibinin bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri vb. ile ilgili olabilir. Ayrıca belgelendirilmiş organizasyonların belgelendirildikleri kapsama 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 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ve objektif deliller ile yapılmalıdır.

Doküman No
DAK-PR-006

Revizyon No
00

Revizyon Tarihi
-

Doküman Adı
Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onay
Genel Müdür

İlk Yayın Tarihi
11.01.2023

1 / 2
Bağlarbaşı Mh. 1.Hürriyet Cd. No:188 B/5
Osmangazi, Bursa / Türkiye
+90 224 240 04 06
www.dunyakaliteakademisi.com

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,
- Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri.

İtirazlar yalnızca DAK tarafından belgelendirilmiş Müşteriler ya da belgelendirilmek üzere dosyası bulunan Müşteriler tarafından yapılabilir.

5.4 Şikâyetin/İtirazın Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Şikâyet ve itirazlar, PS/HBS tarafından hangi hususla ilgili ise müşteri dosyasına veya personel dosyasına kaydedilir. Konunun Kalite Yönetim Temsilcisine iletilmesi, sonucun şikâyet sahibine bildirilmesi ve şikâyet/itirazlara yönelik istatistiksel verilerin oluşturulması için gerekli çalışmaları PS 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 ve İslami Bilim Uzmanlar Kurulu'ndan şikâyetlere ilişkin konularda DAK 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 KYT sorumludur.

7. REVİZYON TAKİBİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No	Revizyon Gerekçesi veya Açıklaması	Sorumlu

Doküman No
DAK-PR-006

Revizyon No
00

Revizyon Tarihi
-

Doküman Adı
Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Hazırlayan
Yönetim Temsilcisi

Onay
Genel Müdür

İlk Yayın Tarihi
11.01.2023

2 / 2

Bağlarbaşı Mh. 1.Hürriyet Cd. No:188 B/5
Osmangazi, Bursa / Türkiye
+90 224 240 04 06
www.dunyakaliteakademisi.com