



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No /Tarih

Sayfa

PR.08

15.07.2010

03/ 11.06.2014

1/5

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	2
2. TANIMLAR	2
3. UYGULAMA.....	2
3.1 Şikâyetler	2
3.2 BGYS Şikayetler İçin İlave Şartlar.....	3
3.3 İtirazlar	4
4. İLGİLİ DOKÜMANLAR	5
5. REVİZYON TABLOSU	5

ELEKTRONİK NÜSHADIR, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No /Tarih	Sayfa
	PR.08	15.07.2010	03/ 11.06.2014	2/5

1. AMAÇ

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

2. TANIMLAR

Belgelendirme Komitesi	:	Genel Müdür tarafından atanan komitedir. TGS belgeleri ile ilgili raporları değerlendirerek belgelendirme ile ilgili tüm kararları almaya yetkilidir.
İtiraz	:	Şikayetlerin itiraza dönüştüğü ve/veya Özel veya tüzel kişilerin kendilerini ilgilendirdiği konularda TGS'nin aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranacak koşul itiraz sahibinin Belgelendirme başvurusunda bulunmuş veya TGS tarafından belgelendirilmiş olmasıdır.
Şikâyet	:	Herhangi bir kişi veya kuruluşun, TGS' nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili Performansı, Prosedürleri, Politikaları, TGS adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin üçüncü tarafların yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.
Anlaşmazlık	:	İtiraz edilmesine rağmen itirazın haklı bulunmamasına karar verilen durumlar ve bir üst mahkemeye başvuru durumlarıdır.
İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi	:	Genel Müdür tarafından atanan ve 2 kişiden oluşan, belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ve şikayetlere ilişkin yapılan faaliyetlere devam eden itirazları değerlendirilerek TGS' de son kararın verildiği komitedir. En az bir üyenin hukuk eğitimi almış olma zorunluluğu vardır. İtiraz Komitesi Üyelerinin atama evrakları; 1. Komite Üyesi Bilgileri 2. FR.32 İmza Beyan Formu 3. Diploma Fotokopisi 4. Yönetim Sistemleri konusunda eğitim kayıtları (varsa) Yönetim Sistemleri konusunda eğitimleri daha önce almamış olan Komite Üyelerine TGS tarafından gerekli eğitimler verilerek kayıtları oluşturulur.

3. UYGULAMA

3.1 Şikâyetler

3.1.1 Şikayetler **TGS** ye e-mail, faks yolları ile ulaşabileceği gibi sözlü olarak telefonla da iletilebilir. Yazılı veya sözlü olarak ulaşan her bir şikayet **Planlama Sorumlusu** tarafından **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formuna** aktararak kayıt altına alınır.

3.1.2 Planlama Sorumlusu doldurulan Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formuna Kayıt Numarası verir.

3.1.3 Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikayet sahibine **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunda** tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile **(2) iki iş günü** içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formuna bildirim işler. **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunu** Yönetim Temsilcine teslim eder.

3.1.4 Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunun** ilgili bölümleri doldurularak yapılacak faaliyet tanımlanır.



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No /Tarih

Sayfa

PR.08

15.07.2010

03/ 11.06.2014

3/5

3.1.5 Şikâyet **TGS**'nin sorumlu olduğu faaliyetlerle ilgili değilse, Şikâyetçi tarafa durum yazılı olarak bildirilir ve faaliyet sonlandırılır.

3.2 BGYS Şikâyetler İçin İlave Şartlar

Şikâyetler, muhtemel uygunsuzluğa dair bir bilgi kaynağını temsil eder. **TGS**, bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun **BGYS** dâhilinde tüm önceden belirlenmiş (veya yatkınlığı olan) etkenler de dâhil olmak üzere şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olduğu durumda raporlamasını sağlar. **TGS** müşteri kuruluşun iyileştirici/düzeltici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaptığından emin olacak şekilde bu iyileştirici/düzeltici faaliyetler aşağıdakiler için tedbirleri içerdiğini kontrol eder:

- Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim,
- Uygunluğun geri kazanılması,
- Tekrarın önlenmesi,
- Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi,
- BGYS' nin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi,
- Uygulanan iyileştirici/düzeltici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi.

Belgelendirme kuruluşu, **BGYS** belgelendirilmiş her bir müşteri kuruluşu, **ISO/IEC 27001**'in şartları doğrultusunda tüm şikâyetlerin ve gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını istendiğinde belgelendirme kuruluşuna hazır bulundurulmasını şart koşturmaktadır.

Şikâyet; **TGS**' nin Faaliyetleri veya Çalışanları İle İlgili İse;

- Yönetim temsilcisi **7 (yedi) iş günü** içerisinde Şikâyeti geçerli kılmak ve soruşturmak için gerekli olan bilgi ve belgeleri toplayarak değerlendirir, yapılacak işlemler ve sorumlularını belirleyerek **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** üzerine yazar. Şikâyete konu olan kişi veya kişiler şikâyetin çözümü aşamalarında görevlendirilmez.
- Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyete ilişkin yapılacak olan faaliyet başlatıldığında ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi Şikâyetçi tarafa şikâyetin ulaştığı tarih itibarı ile en geç **7 (yedi) iş günü** içerisinde yazılı olarak bildirilir ve gerekli faaliyetler başlatılır.

Şikâyet; **TGS**' nin sorumlu olduğu Belgelendirme Faaliyetleriyle veya Müşterileri ile ilgili ise;

- Belgelendirilmiş kuruluşlarla ilgili şikâyetlerin öncelikle direkt olarak ilgili kuruluşu yapılması ve şikâyetin sonucunun elde edilememesi durumunda **TGS**'ye şikâyetle bulunulması gerekmektedir.
- Yönetim Temsilcisi **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunu** Belgelendirme Müdürüne havale eder ve işlemler Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirir.
- Şikâyet kuruluşun Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetlerini içeriyorsa, durum ilgili kuruluşu yazılı olarak bildirir ve kuruluşun **7 (yedi) iş günü** içinde Şikâyete ilişkin yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir.
- Kuruluşlar tarafından şikâyete ilişkin yapılan/yapılacak olan faaliyetlerle ilgili Şikâyetçi tarafa **3 (üç) iş günü** içinde yazılı olarak bilgi verilir.
- Şikâyetin önemi ve yapılan/yapılacak olan faaliyet esas alınarak kuruluşta kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya şikâyete ilişkin yapılan faaliyetler ve kayıtları kontrol edilir.
- Şikâyet tarihinden en geç **60 (altmış) gün** içinde Faaliyetler sonuçlandırılarak Genel Müdür'e sunulur.
- Genel Müdür, yapılan faaliyetleri kontrol ederek faaliyetlerle ilgili görüşünü **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunda** belirtir. Yönetim Temsilcisi yapılan çalışmaları ve sonuçlarını ilgili taraflara yazılı olarak bildirir.



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No /Tarih

Sayfa

PR.08

15.07.2010

03/ 11.06.2014

4/5

- ❖ Faaliyetin sonucuna ait yapılan bildirimden **30 (otuz) gün** sonra Şikayetçi taraftan olumlu veya olumsuz bir cevap gelmemişse Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması için Şikayeti yapan tarafla temasa geçilir ve alınan geri besleme sonucu **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** üzerinde belirtilir. Sonuç Şikayetçi tarafından yeterli bulunmuşsa faaliyet kapatılır.
- ❖ Gerçekleştirilen Faaliyetin yeterli bulunulmaması durumunda Şikayetçi tarafa faaliyete itiraz edebileceği hakkının bulunduğu ve İtirazın nasıl yapılabileceği konusunda bilgi verilir.
- ❖ Şikâyetlerle ilgili yapılan faaliyetlere ilişkin kayıtların bir kopyası Kuruluş dosyasına konulur.
- ❖ **TGS'** ye ulaşan tüm şikâyetler ve bu şikâyetler için gerçekleştirilen faaliyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda **TGS** tarafından üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerekli olması durumunda Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği Şikâyet sahibi ve Müşterilerimizle belirlenerek kamuoyuna duyurulabilir.

3.3 İtirazlar

- 3.3.1** İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucu şikayeti yapan tarafından tatmin edici bulunmamış ve şikayet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz Komitesinin gündemine taşınır.
- 3.3.2** İtiraz Komitesinde yer alan üyeler belgelendirme kararı verenler ve denetim yapanlardan farklı kişilerden oluşur.
- 3.3.3** İtiraz komitesinin aldığı kararların bütün seviyelerinden **TGS** birinci dereceden sorumludur.
- 3.3.4** İtirazı yapan tarafından **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** doldurulur. Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formuna Web sitemizden veya Planlama Sorumlusundan ulaşılabilir.
- 3.3.5** İtiraz sözlü olarak yapılmış ise **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** Planlama Sorumlusu tarafından doldurularak İtiraz kayıt altına alınır.
- 3.3.6** Planlama Sorumlusu doldurulan **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formuna** Kayıt Numarası verir.
- 3.3.7** İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile **iki (2) iş günü** içerisinde bildirir ve **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formuna** bildirim işler. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunu Yönetim Temsilcine teslim eder.
- 3.3.8** Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunun** ilgili bölümleri doldurularak yapılacak faaliyet tanımlanır.
- 3.3.9** Yönetim Temsilcisi İtiraz kayıt tarihine esas **yedi (7) iş günü** içinde itiraza konu olan tüm bilgi, belge ve evrakları hazırlar, Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri İtiraz eden tarafa bildirilir. Talep ettikleri takdirde İtiraz Komitesi toplantısına katılabilecekleri ve fikir beyan etme hakkına sahip oldukları belirtilir.
- 3.3.10** İtirazcı tarafın İtiraz Komitesi üyelerine haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz Komitesi'nin yedek üyesi komiteye dâhil edilir.
- 3.3.11** İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili tüm bilgi ve dokümanları inceler. Gerekmesi halinde İtiraz sahibini ziyaret eder. İtiraz komitesi itirazın yapılmasını takiben en geç **on beş (15) gün** içerisinde kesin kararını verir ve **FR.49 Komite Toplantı Tutanağı** İtiraz Komitesi katılımcıları tarafından imzalanır ve toplantı kayıt altına alınır. Verilen bu karar **FR.28**



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No /Tarih

Sayfa

PR.08

15.07.2010

03/ 11.06.2014

5/5

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formunda ilgili bölüme de kayıt edilir. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde uygulanır.

3.3.12 Genel Müdür alınan komite kararının uygulamasını ve ilgili görüşünü Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formunda belirtir. Yönetim Temsilcisi yapılan çalışmalar ve İtiraz Komitesinin aldığı kararlarla ilgili sonucu İtirazcı tarafa yazılı olarak **on beş (15) gün** içinde bildirir. Yapılan bildirimden **30 (otuz) gün** sonra İtirazcı taraftan olumlu veya olumsuz bir cevap gelmemişse Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması için İtirazı yapan tarafla temasa geçilir ve alınan geri besleme sonucu **FR.28 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu** üzerinde belirtilir.

3.3.13 Sonuç İtirazcı tarafından yeterli bulunmuşsa faaliyet kapatılır.

❖ İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleri'dir.

❖ Şikâyet ve İtirazlar ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.28 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formuna

FR.49 Komite Toplantı Tutanağı

ISO/PAS 17003:2004 Uygunluk değerlendirmesi – Şikayetler ve itirazlar – Prensipler ve Gerekler

5. REVİZYON TABLOSU

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	---	İlk yayın.
01	07.03.2011	- Madde 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.2 içerik tanım düzeltme ve ekleme yapılmıştır. - Onay yetkisi Belgelendirme Müdürü olarak değişmiştir.
02	18.07.2011	Tüm prosedür gözden geçirilerek; sorumlular tanımlandı, uygulama detaylandırıldı, anlaşmazlık tanımı ve anlaşmazlık durumunda izlenecek yol tanımlandı.
03	11.06.2014	3.2 maddesi ilave edildi

HAZIRLAYAN

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

BELGELENDİRME MÜDÜRÜ