

1.0 AMAÇ:

TURK CERT 'in Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kişi, kuruluş veya ilgili taraflardan gelen şikayet, itiraz ve anlaşmazlıkların değerlendirme esaslarının açıklanmasıdır.

2.0 KAPSAM:

Bu talimat, TURK CERT' in yürütmekte olduğu tetkik ve belgelendirme faaliyetleri ile belgelendirmiş olduğu müşterilerine ilişkin olarak kişi, kuruluş veya ilgili taraflardan gelebilecek şikayet, itiraz ve anlaşmazlıkları kapsar.

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR;

3.1 Prosedürler

PR.03 İtirazlar, Şikayetler ve Anlaşmazlıkların Ele Alınması Prosedürü

PR.10 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

4.0 SORUMLULUKLAR:

Bu talimatın uygulanmasından Yönetim Kurulu, Şikayet ve İtiraz kurulu, Yönetim Kurulu Başkanı ve Belgelendirme Müdürü sorumludur.

5.0 UYGULAMA:

Tetkik ve belgelendirme faaliyetleri ve belgelendirilmiş müşterilerle ilgili olarak olabilecek her türlü şikayet, itiraz ve anlaşmazlık doğrudan Belgelendirme Müdürüne iletilir. Bu şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar Belgelendirme Müdürüne yazılı olarak herhangi bir ortam tipi ile yapılabilir.

Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıklar aşağıdaki şekilde tarif edilmiştir;

a) Şikayet: Özel veya tüzel kişilerin Turkcert'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği bir kuruluşun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya Turkcert etkinlikleri ile ilgili ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları yazılı başvurulardır.

b) İtiraz: Kuruluşların Turkcert'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurulardır.

c) Anlaşmazlık: Özel veya tüzel kişilerin Turkcert'le; farklı görüş, anlayış ve yorumlamalarda bulunmalarından dolayı, ilgili gerekçeleri ile birlikte Turkcert'e yaptıkları yazılı başvurulardır.

Sebebi ne olursa olsun Turkcert'e yapılan şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar ilgili prosedürlere uygun olarak etkili, açık ve profesyonel bir yaklaşımla gizlilik içinde ele alınır. Belgelendirme Müdürü, şikayet ve itirazların olabilecek en yüksek düzeyde müşteri tatmininin sağlanarak çözümlenmesinden birinci derecede sorumludur.

Turkcert'e yapılacak şikayet, itiraz ve anlaşmazlık başvurularının Turkcert tarafından etkin olarak ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraza konu kararın tarih ve numarası,
- Konuyla ilgili Turkcert personelinin isimleri,
- İtiraz, şikayet ve anlaşmazlık nedenleri,
- Başvuruyu yapan kişi ve kuruluş isim ve adresleri,
- Turkcert'in daha fazla bilgi alabileceği kişinin iletişim bilgileri

Belgelendirme Müdürüne hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar kayıt altına alınır, Şikayet ve anlaşmazlık başvurusu alındıktan sonra başvuru sahibine başvurunun alındığı yazılı olarak bildirir. Bu mektupta, başvuru kayıt numarası ile birlikte Belgelendirme Müdürünün ve başvuruyu izleyecek Turkcert personelinin ismi de bildirilir.

TURK CERT'e ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, Belgelendirme Müdürü tarafından ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir.

İtiraz, şikayet ve anlaşmazlık konusu Belgelendirme Müdürü tarafından Yönetim Kurulu Başkanına iletdikten sonra Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikayet ve İtiraz Kurulu gündemine alınarak kurulun toplanması için gereken çalışmalar yapılır. Konunun görüşüleceği tarih ve Şikayet ve İtiraz Kurulu üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili taraf veya taraflara teyid için bildirilir ve talep ettikleri taktirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikayet ve İtiraz Kurulu üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikayet ve İtiraz Kurulunun yedek üyelerinden birisi kurula dahil edilir. Yeni kurul üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Kurul konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, Kurul itirazın kendisine ulaşmasını takip eden 45 gün içerisinde kesin kararını verir. Kurulun vermiş olduğu karar kesindir.

İtiraz, şikayet Kurulu kararı; Belgelendirme müdürü tarafından itiraz/şikayet sahibi kuruluşa/kişiye yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

Belgelendirme Müdürü gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

6.0 KAYITLAR

İFR.07 Şikayet Formu

İFR.13 İletişim Formu

TURK CERT web sitesi kayıtları