

Rev. No	Rev. Tarihi	Yürürlük Tarihi	Sayfa
01	11.11.2019	22.08.2016	1/5

KONTROLLÜ DOKÜMAN**1.0 AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, EUROGAP bünyesinde hazırlanan ve uygulanan TS EN ISO/IEC 17021 Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar Standardı, sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasların açıklanmasıdır.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, EUROGAP tarafından hazırlanan ve uygulanan TS EN ISO/IEC 17021 Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar Standardı dahilinde gerçekleştirilen sistem belgelendirme faaliyetleri ile alakalı tüm müşteri ve ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin uygulamaları kapsar.

3.0 SORUMLULUK VE YETKİLER

EUROGAP tarafından hazırlanan ve uygulanan TS EN ISO/IEC 17021 Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar Standardı dahilinde hazırlanan bu prosedürde anlatılan faaliyetlerin uygulanmasından Belgelendirme Yöneticisi ve İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, sorumludur.

4.0 UYGULAMA**4.1 İtirazlar**

- 4.1.1 İtiraz, EUROGAP tarafından hazırlanan ve uygulanan TS EN ISO/IEC 17021 Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar Standardı dahilinde gerçekleştirilen sistem belgelendirme faaliyetleri kapsamında yürütülen faaliyetler ve alınan kararların yeniden mütalaa etmesine ilişkin müşteri ya da ilgili taraflardan gelen taleplerdir ve EUROGAP, itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bütün seviyelerdeki kararların alınmasından sorumludur.
- 4.1.2 İtirazlar, EUROGAP tarafından gerçekleştirilen sistem belgelendirme faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalardan ve alınan kararlardan etkilenen müşteriler ve ilgili taraflar tarafından yapılabilir.
- 4.1.3 İtirazın oluşmasına neden olabilecek konular aşağıda tanımlanmıştır:
- Sistem belgelendirme müracaatı kapsamında, EUROGAP tarafından alınan müracaat değerlendirme kararına ilişkin itirazlar,
 - Belgelendirme faaliyetlerinde görev alacak personele (denetçi, teknik uzman) denetim öncesinde yapılan itirazlar,
 - Belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin, denetim süresince elde ettiği bulguların yorumlanmasına ve aldığı kararlara ilişkin itirazlar,
 - EUROGAP Belgelendirme Komitesi tarafından alınan belgelendirme kararlarına ilişkin itirazlar,
 - EUROGAP' ne müşteri ya da ilgili taraflar tarafından yapılan şikâyet bildirimleri ve değerlendirilmesi sonucu alınan kararlara yapılan itirazlar
 - Belgelendirme şartlarında meydana gelen değişikliklere ilişkin yapılan itirazlar (**PR.013 Belgelendirme Şartlarında Yapılan Değişiklikler Prosedürü**)
- 4.1.4 İtirazların ele alınmasına yönelik uygulamaların anlatıldığı, **PR.010 İtiraz ve Şikâyetlerin Değerlendirmesi Prosedürü**, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla www.eurogap.com.tr adresinde kamuya açık tutulmaktadır.
- 4.1.5 İtirazların ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla, yapılan itirazlarla alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. Söz konusu bilgi ve belgeler, gerektiğinde T.C. Mahkemeleri' ne ve Türk Akreditasyon Kurumu yetkililerine açılabilir.

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Koordinatör

Rev. No	Rev. Tarihi	Yürürlük Tarihi	Sayfa
01	11.11.2019	22.08.2016	2/5

KONTROLLÜ DOKÜMAN

- 4.1.6 Tarafsızlığın sağlanmasına yönelik olarak itirazlar, EUROGAP bünyesinde oluşturulan ve itiraza neden olan konuda herhangi bir sorumluluğu olmayan, konudan ve taraflardan bağımsız İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirilir. İtirazın değerlendirilmesi ve karara bağlanması, itiraz sahibine ayrımcı bir uygulamaya yol açılmaması veya bu şekilde yorumlanmaması için, itirazların ele alınmasında görev alan komite üyeleri, itiraza konu olan durumda sorumluluğu olmayan, bağımsız kişilerden seçilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' nin çalışma kuralları, **TA.007 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatı'** nda anlatılmıştır.
- 4.1.7 EUROGAP' ne bildirilen itirazlar, Belgelendirme Yöneticisi tarafından alınır ve **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** na ve takip amacıyla **FR.035 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu'** na kaydedilir.
- 4.1.8 İtirazlar, EUROGAP' ne sözlü olarak bildirildiği gibi, www.eurogap.com.tr adresinde kamuya açık tutulan **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** nun itiraz sahibi tarafından doldurularak e-mail olarak ya da faksla da iletilebilir.
- 4.1.9 Sözlü olarak bildirilen itirazlarda, itiraz sahibinden www.eurogap.com.tr adresinde bulunan **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** nu doldurması ya da formun kendisine fakslanarak doldurulması ve EUROGAP' a iletmesi istenir. Yazılı olarak EUROGAP' a iletilmeyen ve yetkili onayı olmayan itirazlar kesinlikle değerlendirmeye alınmaz.
- 4.1.10 Belgelendirme Yöneticisi tarafından, itirazın alınmasını takiben itiraz sahibi aranır ve itirazın EUROGAP tarafından alındığı ve en geç 30 gün içerisinde itirazla ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun itiraz sahibine yazılı olarak bildirileceği açıklanır.
- 4.1.11 Alınan itiraza, Belgelendirme Yöneticisi tarafından ön değerlendirme yapılır. İtiraza konu olan durumla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğunun olup olmadığı tespit edilir. Yapılan ön değerlendirme neticesinde itirazla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğu olmadığına karar verirse müşteri yazılı olarak bilgilendirilir ve sonuç, **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** nda ve **FR.035 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu'** na kaydedilir. İtiraz sahibinin değerlendirme kararını kabul etmemesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' ne aktarılır ve komite 15 gün içerisinde toplanarak itiraz hakkında karar verir.
- 4.1.12 Yapılan ön değerlendirme neticesinde itiraz sahibinin itirazında haklı olduğuna kanaat getirilir ise, yapılan itirazı değerlendirmek ve karara bağlamak üzere, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi 15 gün içerisinde toplanır.
- 4.1.13 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından yürütülen değerlendirme kapsamında gerektiğinde itiraz sahibinden ya da bir uzmandan bilgi desteği alınabilir.
- 4.1.14 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından yapılan değerlendirme neticesinde alınan karar doğrultusunda belirlenen düzeltici faaliyet/faaliyetler, Belgelendirme Yöneticisi' ne bildirilir. Belgelendirme Yöneticisi, alınan karara ilişkin düzeltici faaliyetleri inceler ve onaylar.
- 4.1.15 Alınan karar ve belirlenen faaliyetler, **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** na kayıt edilerek ekinde açılan düzeltici faaliyetlerle birlikte itiraz sahibine bildirilir. (Açılan düzeltici / önleyici faaliyetlerin yürütülmesine yönelik uygulamalar, **PR.004 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'** nde anlatıldığı gibidir.)

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Koordinatör

Rev. No	Rev. Tarihi	Yürürlük Tarihi	Sayfa
01	11.11.2019	22.08.2016	3/5

KONTROLLÜ DOKÜMAN

- 4.1.16 İtiraz sahibinden itiraza ilişkin kararın ve faaliyetlerin yeterliliğini ve tatmin edici olduğunu teyit etmesi için **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** nu onaylaması ve EUROGAP' a iletmesi istenir.
- 4.1.17 Alınan karar ve belirlenen faaliyetlerin, itiraz sahibi tarafından yeterli ve tatmin edici bulunmaması durumunda, müşterinin yasal yollara başvurma hakkı kendisine hatırlatılır.
- 4.1.18 Müşterilerin, EUROGAP tarafından gerçekleştirilen sistem belgelendirme faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalara ve alınan kararlara ilişkin itiraz hakkı, **FR.018 Sistem Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi'** nde müşterilere bildirilmiştir.
- 4.1.19 İtirazlara ait tüm **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formları** ve ek kayıtlar (yazışmalar, objektif deliller, v.b) Belgelendirme Yöneticisi tarafından "İtiraz ve Şikâyet Dosyası" nda muhafaza edilir ve sadece Belgelendirme Yöneticisi tarafından erişilebilir.

4.2 Şikâyetler

- 4.2.1 Şikâyet, müşterilerin veya ilgili tarafların, EUROGAP tarafından gerçekleştirilen sistem belgelendirme faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalarla ya da ilgili tarafların EUROGAP tarafından belgelendirilmiş kuruluşlarla ilgili yapmış olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 4.2.2 Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, **PR.010 İtiraz ve Şikâyetlerin Değerlendirmesi Prosedürü**, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla www.eurogap.com.tr adresinde kamuya açık tutulmakta ve müracaat aşamasında sunulan belgelendirme dosyasında müşteriye verilmektedir. Ayrıca, sahada gerçekleştirilen 1. ve 2. Aşama denetimlerinin açılış ve kapanış toplantılarında müşterinin şikâyet hakkı hatırlatılmaktadır.
- 4.2.3 Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla, gelen şikâyetlerle alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. EUROGAP tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında yapılan şikâyetlere ilişkin şikâyet sahibine ilişkin bilgiler gizlilik esası gereği şikâyete konu olan belgelendirilmiş kuruluşa açıklanmaz. Söz konusu bilgi ve belgeler, gerektiğinde T.C. Mahkemeleri' ne ve Türk Akreditasyon Kurumu yetkililerine açılabilir.
- 4.2.4 EUROGAP, şikâyet konusu ve çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceğini müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte karar verir.
- 4.2.5 Şikâyete neden olabilecek konular aşağıda tanımlanmıştır:
- EUROGAP tarafından gerçekleştirilen sistem belgelendirme müracaatı sürecinde yürütülen faaliyetlerle ilgili şikâyetler
 - Belgelendirme faaliyetlerinde görev alan personelle ilgili (baş denetçi, denetçi, teknik uzman) şikâyetler
 - Belgelendirme denetimi, belgelendirme kararı ve denetim sonrası faaliyetlere ilişkin şikâyetler
 - EUROGAP tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında ilgili tarafların bildirdiği şikâyetler
- 4.2.6 Müşteri ya da ilgili taraflar tarafından EUROGAP' a bildirilen şikâyetler, Belgelendirme Yöneticisi tarafından alınır, eğer şikâyet bildirimi, herhangi bir EUROGAP çalışanı tarafından alındı ise Belgelendirme Yöneticisi' ne aktarılır ve Belgelendirme Yöneticisi, gelen şikâyeti değerlendirmek üzere **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** na, takibini sağlamak amacıyla **FR.035 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu'** na kaydeder ve şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçer.
- 4.2.7 Şikâyetler, EUROGAP' ne sözlü olarak bildirildiği gibi, www.eurogap.com.tr adresinde kamuya açık tutulan **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'** nun şikâyet sahibi tarafından doldurularak, e-mail olarak ya da faksla da iletilebilir.

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Koordinatör

Rev. No	Rev. Tarihi	Yürürlük Tarihi	Sayfa
01	11.11.2019	22.08.2016	4/5

KONTROLLÜ DOKÜMAN

- 4.2.8 Sözlü olarak bildirilen şikâyetlerde, şikâyet sahibinden www.eurogap.com.tr adresinde bulunan **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**' nu doldurması ya da formun kendisine fakslanarak doldurulması ve EUROGAP' a iletmesi istenir. Yazılı olarak EUROGAP' a iletilemeyen ve yetkili onayı olmayan şikâyetler değerlendirmeye alınmaz.
- 4.2.9 Belgelendirme Yöneticisi tarafından, şikâyetin alınmasını takiben, şikâyet sahibi aranır ve şikâyetin EUROGAP tarafından alındığı ve en geç 30 gün içerisinde şikâyetle ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.
- 4.2.10 Alınan şikâyet, Belgelendirme Yöneticisi tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur ve şikâyete konu olan durumla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğunun olup olmadığı tespit edilir. Belgelendirme Yöneticisi, yapılan ön değerlendirme neticesinde şikâyetle ilgili EUROGAP' ın sorumluluğu olmadığına karar verirse müşteriye yazılı olarak bildirilir ve sonucu, **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile şikâyet sahibine bildirir.
- 4.2.11 Şikâyet sahibi tarafından sonucun yeterli ve tatmin edici bulunması durumunda form şikâyet sahibi tarafından onaylanarak EUROGAP' a iletir ve kapatılır. Belgelendirme Yöneticisi, sonucu **FR.035 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu**' na kaydederek **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**' nu "İtiraz ve Şikâyet Dosyası" na kaldırır.
- 4.2.12 Yapılan ön değerlendirme neticesinde itirazla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğu olduğuna karar verirse, şikâyete konu olan konu ile alakalı düzeltici faaliyet/faaliyetler Belgelendirme Yöneticisi tarafından belirlenir ve uygulanır.
- 4.2.13 Sonuç şikâyet sahibine **FR.035 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu**' nda yazılı olarak bildirilir ve şikâyet sahibinden şikâyete ilişkin kararın ve faaliyetlerin yeterliliğini ve tatmin edici olduğunu teyit etmesi için **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**' nu onaylaması ve EUROGAP' a iletmesi istenir.
- 4.2.14 Alınan karar ve belirlenen faaliyetlerin, şikâyet sahibi tarafından yeterli ve tatmin edici bulunmaması durumunda, şikâyet itiraz olarak kabul edilir ve şikâyete ilişkin yapılan itirazı değerlendirmek ve karara bağlamak üzere, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi 15 gün içerisinde toplanır.
- 4.2.15 İtirazın değerlendirilmesi ve karara bağlanması, itiraz sahibine ayrımcı bir uygulamaya yol açılmaması veya bu şekilde yorumlanmaması için, itirazların ele alınmasında görev alan komite üyeleri, itiraza konu olan durumda sorumluluğu olmayan, bağımsız kişilerden seçilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' nin çalışma kuralları, **TA.007 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatı**' nda anlatılmıştır.
- 4.2.16 Eğer şikâyet konusu, EUROGAP tarafından belgelendirilmiş bir kuruluş hakkında ise, gerekirse kuruluş yerinde ziyaret edilebilir. Şikâyetin konusuna göre, söz konusu ziyaret habersiz de yapılabilir. EUROGAP' ın bu konudaki hakkı, **FR.018 Sistem Belgelendirme Hizmet Sözleşmesi**' nde müşterilere bildirilmiştir.
- 4.2.17 Eğer şikâyet, belgelendirme faaliyetlerinde görev alan personel hakkında ise, şikâyete konu olan personelden en geç 1 hafta içerisinde yazılı savunmasını yapması istenir. Savunmanın haklılığı değerlendirilir, Belgelendirme Yöneticisi uygulanacak düzeltici faaliyet/faaliyetleri belirler ve süreç, madde 4,1' de anlatıldığı gibi yürütülür.
- 4.2.18 Şikâyetlere ait tüm **FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formları** ve ek kayıtlar (yazışmalar, objektif deliller, v.b) Belgelendirme Yöneticisi tarafından "İtiraz ve Şikâyet Dosyası" nda muhafaza edilir ve sadece Belgelendirme Yöneticisi tarafından erişilebilir.

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Koordinatör

Rev. No	Rev. Tarihi	Yürürlük Tarihi	Sayfa
01	11.11.2019	22.08.2016	5/5

KONTROLLÜ DOKÜMAN

5.0 KAYITLAR

FR.034 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

FR.035 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu

6.0 REVİZYON SAYFASI

REVİZYON TARİHİ	REV. NO	MADDE NO	YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI
11.11.2019	01	Genel	Unvan Değişikliği nedeniyle "EUROGAP Belgelendirme ve Özel Eğitim Hizmetleri" yerine "EUROGAP" olarak değişiklik yapılmıştır.

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN
Genel Koordinatör