



USS ULUSLARARASI BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş.

PROSEDÜR

Revizyon No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
00	İlk Yürürlük.	--
01	USS Logo değişmesi	28.12.2021

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi Esra İPER

Kontrol Eden
Genel Müdür Yardımcısı Ramazan BAŞAN

Onaylayan
Genel Müdür Mustafa YELBEY

Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
PR.14	06.12.2020	01	28.12.2021

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, USS bünyesinde ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 22003 ve ISO/IEC 27006 standartları kapsamında yürütülen belgelendirme hizmeti faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerinin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Bu Prosedür, USS' in yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz ve Şikayet Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Sistem Belgelendirme Müdürü sorumludur.

3. TERİMLER, TANIMLAR VE KISALTMALAR

- 3.1. İtiraz:** Uygunluk değerlendirilmesinin herhangi bir aşaması ile ilgili USS'nin verdiği bir kararın değiştirilmesi yönünde herhangi bir kişi veya kuruluştan gelen talep.
- 3.2. Şikayet:** memnuniyetsizlik ifadesi, itiraz dışında herhangi bir kişi veya kuruluştan USS'ye gelen ve genelde bir yanıt veya aksiyon beklenen USS'nin faaliyetleriyle ilgili olumsuz geribildirim. Şikayetler temelde 2'ye ayrılır: uygunluk değerlendirme ile ilgili (denetim, denetçi, belge...vb ile ilgili) şikayetler ve diğer şikayetler (telefonda bekleme süresinin uzunluğu, kesilen faturadaki yanlış tutar...vb).
- 3.3. İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi:** Genel Müdür tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan, belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ve şikayetlere ilişkin yapılan faaliyetlere devam eden itirazları değerlendirilerek USS' da son kararın verildiği komitedir.
- 3.4. Belgelendirme Kararı:** Belgelendirme Komitesi tarafından alınan belgeyi verme veya reddetme, belgelendirme kapsamının genişletilmesi veya daraltılması, belgenin askıya alınması veya geri çekilmesi, belgelendirmenin iptali veya yenilenmesi kararı
- 3.5. Belgelendirme Komitesi:** USS tarafından belgelendirme kararı vermek üzere atanan kişi/kişiler.
- 3.6. Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi için yapılan faaliyet/faaliyetler.

4. UYGULAMA

- 4.1. USS' ye yapılan her türlü itiraz ve şikayet başvurusu **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile iletişim kanallarıyla (e-mail, kargo, telefon, web sitesi, yüz tüze vb.) USS' ye iletir. Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. USS; İtiraz ve şikayetin geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.
- 4.2. Yönetim sistem belgelendirme hizmeti için başvuran kuruluş; bu kapsamda denetim planına, denetim tarihine, atanan denetim ekibine v.b durumlarda itirazı durumunda kuruluşun talebi Belgelendirme Müdürü tarafından alınır. İtirazın alındığı bilgisi yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde yine aynı form üzerinden değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır.
- 4.3. Kuruluşun atanan denetim ekibine itirazı ve değişiklik istemesi durumunda, bu talebin yazılı ve gerekçeleri ile yazması Planlama Sorumlusu tarafından talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme Belgelendirme Müdürü tarafından yapılarak, ilgili denetim ekibi değişikliği yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, Belgelendirme Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesinin gündemine alınır.
- 4.4. İtiraz Şikayet ve Komitesi Yönetim Temsilcisi tarafından en az 3 kişiden oluşacak şekilde oluşturulur. Komite üyeleri Komiteler Prosedürü' ne göre **Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı** ve **Şikayet ve İtiraz Komitesi**

Hizmet Sözleşmesi imzalatılmaktadır.

- 4.5. USS Belgelendirme kapsamındaki hizmetlerle ilgili olarak, kuruluşlardan veya ilgili diğer taraflardan (tüketiciler, kuruluşun müşterileri, kurumlar vb.) gelen şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Şikayetin alındığı ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 15 gün içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 25 gün içinde sonuçlanamadı ise, bu durum kuruluşa yazılı olarak yapılır.
- 4.6. Şikayete ait yapılan faaliyetlerin sonuçları, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır.
- 4.7. Komiteye seçilecek kişiler, itiraz veya şikayet konusu, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak oluşturulmaktadır. Tarafsızlığı Koruma Komitesi (TKK), komite üyelerinin tarafsızlığını inceleyerek değerlendirmektedir. İtiraz ve Şikayet Komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahip olup, herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılmamaktadır.
- 4.8. İtiraz ve Şikayet Komitesi' nin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. **Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü'** nün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi'nde muhafaza edilir ve **Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu** yönetimin gözden geçirme toplantısında görüşülür. İtiraz veya şikayet sonucunda USS yönetim sistemini etkileyecek bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.
- 4.9. USS' ye ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusundaki bilgi en geç 15 gün içinde Yönetim Temsilcisi tarafından talep edilir. Gelen bilgiler değerlendirilir, alınan karara göre kuruluşa denetim gerçekleştirilebilir veya planlanan denetim tarihinde kuruluşun denetimi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- 4.10. Denetim faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan şikayet ve itirazlar ise, USS' ye ulaştığında, itiraz/şikayet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınmak üzere bilgi verilir.
- 4.11. İtiraz/şikayet konusunun görüşüleceği tarih ve İtiraz ve Şikayet Komitesi üyeleri hakkındaki özgeçmiş ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İtiraz ve Şikayet Komitesi' ne yeni bir üye dahil edilir. Yeni üyenin de özgeçmişi ilgili tarafa gönderilerek teyidi alınır.
- 4.12. İtiraz ve Şikayet Komitesi konuyu değerlendirir, gerektiğinde ilgili uzman görüşüne başvurabilir. Yönetim sistemlerinde görüş verecek uzmanların en az 2 yıl Baş Denetçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 2 denetim gerçekleştirmiş olması gerekir. İtiraz ve Şikayet Komitesi, itirazın USS' ye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Karar, oy çokluğu esasına göre alınır. Alınan kararlar İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Raporu'na kayıt edilir.
- 4.13. İtiraz ve Şikayet Komitesi kararı, Yönetim Temsilcisi tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve arşivlenir.
- 4.14. Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetim Temsilcisine bilgi verilen itiraz ve şikayetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur.
- 4.15. İtiraz ve Şikayet Komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, itiraz veya şikayet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 4.16. İtiraz/şikayeti yapan ile itiraz/şikayet konusu gizli tutulmakta ve her iki tarafın karşılaştırılmamasına

özen gösterilmektedir. Değerlendirme süresi, itiraz/şikayet türüne göre her iki tarafa beyan edilmektedir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine dikkate edilmektedir.

- 4.17. İtiraz/şikayete konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda bildirilmekte olup, ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.
- 4.18. USS; İtiraz/şikayetin alınması üzerine, itiraz/şikayetin kendisinin faaliyet gösterdiği yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmektedir.
- 4.19. Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır.
- 4.20. Şikayet, USS tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluşa uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Konunun takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır.
- 4.21. Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda USS' nin mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.
- 4.22. USS; şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, kuruluş ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.
- 4.23. İtiraz ve şikayetlere ait başvuru formu, USS web sitesinde (www.ussbelgelendirme.com.tr) kamuoyuna açık, güncel olarak bulundurulmaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5.1. PR.14.F.01 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- 5.2. PR.14.F.02 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- 5.3. İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Raporu
- 5.4. Komiteler Prosedürü
- 5.5. Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı
- 5.6. Şikayet ve İtiraz Komitesi Hizmet Sözleşmesi
- 5.7. İtiraz ve Şikayet Komitesi Görev Tanımı

6. REVİZYON DURUMU

Sıra No.	Madde No.	Revizyon Açıklaması	Sayfa Numaraları	Rev. No	Tarihi
1	Tüm maddeler	İlk Yayım	-	00	06.12.2020
2					
3					
4					