

# ŞİKÂyetLER İTİRAZLAR ve İHTİLAFLAR PROSEDÜRÜ

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; CyberCert 'in faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2. UYGULAMA:

### 2.1 ŞİKÂyetLER

**ŞİKÂyet:** *Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi*

**İLGİLİ BİRİM YÖNETİCİSİ / SORUMLUSU:** *Belgelendirme Müdürü (sistem / ürün belgelendirme),*

CyberCert kendisine iletilen şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

CyberCert veya personeli tarafından verilen karar veya uygulamalardan doğrudan etkilenen tarafların yapacağı şikâyetler, itiraz kapsamında ele alınır ve İtirazlar bölümüne göre işleme tabi tutulur.

CyberCert bir şikâyet aldığı anda yönetim temsilcisi ve ilgili birim yöneticileri (gerektiğinde müşteri ile de görüşülerek) şikâyeti inceleyerek CyberCert 'in sorumlu olduğu belgelendirme / test faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder. CyberCert yalnızca sorumlu olduğu belgelendirme / test faaliyetleri ile ilgili şikâyetleri ele alır.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / test dışındaki konularda yapılan şikâyetler yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Şikâyetler, özellikle yapılan belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar/ürünler/prosesler/personeller ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikâyetler posta, faks, elden veya [www.cybercertification.com.tr](http://www.cybercertification.com.tr) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca şikâyetleri alan CyberCert personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim temsilcisi konuyu İlgili birim yöneticisi/sorumlularına iletterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Şikâyet ile ilgili prosesler (*başvurunun alınmasından karara kadar kararda dahil olmak üzere tüm süreçler*) daha önce şikâyet sahibi müşteri ile çıkar çatışması/ilişkisi olmayan (*son iki yıl içerisinde çalışanınız yada danışmanınız olmayan, faaliyet alanınız ile ilgili imalatçı, tedarikçi, montajcı, tasarımcı, vb. ticari, mali vb. ilişkisi olmayan*) ve uygunluk değerlendirme süreçlerinde yer almamış yöneticilerde dahil olmak üzere süreçler hakkında bilgi sahibi olan şirketimiz yetkilileri/çalışanları tarafından yürütülecektir.

Gelen tüm şikâyetler, Şikâyet Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iletirilir. Gelen şikâyetler ile ilgili bir şikâyet listesi oluşturulur. Kayıt altına alınan şikâyet; itiraz ve şikâyet takip formuna kayıt edilir.

### Şikâyetler İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikâyetler kayıt altına alınacak ve şikâyetler dosyasında saklanacaktır. Şikâyetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iletirilerek saklanacaktır.

Gelen şikâyet şirketimizin sistemi veya uygunluk değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon) faaliyetleri veya şirketimiz tarafından uygunluk değerlendirme hizmeti verilmiş herhangi bir müşteri kuruluş ile ilgili olabilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluş ile ilgili ise herhangi bir karar vermeden önce kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Şikâyetin alınmasından en geç 5 iş günü sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluşun faaliyetleri ile ilişkili ise değerlendirme prosesinin ilgili kuruluşun yönetim sisteminin/ürünün/prosesinin/personelinin etkinliğinin değerlendirilmesini içereceği ve bunun yöntemi (ara denetim, özel denetim, gözetim vb.) bildirilir.

Müşteri kuruluşun faaliyetleri ile ilgili gelen şikâyetler gelir gelmez en geç 5 iş günü içerisinde şikâyet nedenleri ile birlikte kuruluşa bildirilir ve yapacakları düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgi istenir. Bu bilginin gelme süresi normalde max. 30 gündür.

Müşteri kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin/raporun askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak CyberCert Prosedürleri devreye girer.

# ŞİKÂyetLER İTİRAZLAR ve İHTİLAFLAR PROSEDÜRÜ

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır. Şikâyetler şirketimizin tam zamanlı veya taşeron tüm personeline gelebilir. Uygunluk değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Test) hizmeti ile ilgili gelen şikâyetler kaydedilip alınmasından itibaren 3 iş günü içerisinde ilgili birim yöneticisi/sorumlusu iletilir.

İlgili birim yöneticisi/sorumlusu en geç 5 iş günü içerisinde şikâyetin mahiyetini ve nedenlerini (şikâyet sahibi ile de iletişim kurarak) gerekli asgari bilgi, belge ve kayıtları toplayarak açığa çıkarır. İlgili birim yöneticisi/sorumlusu elde edilen bilgi ve belgeler ile gelen şikâyeti karşılaştırıp inceleyerek doğruladıktan sonra şikâyetin geçerliliğini onaylar.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / Test ile ilgili gelen her türlü şikâyet ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır. Şikâyetin ilk değerlendirmesi ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır. İlgili Belgelendirme Müdürü şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyet ile ilgili kararını verir ve şikâyeti çözümlenmeye çalışır.

İlgili birim yöneticisi/sorumlusu şikâyete yönelik değerlendirmesini yaptıktan sonra en geç 1 ay içerisinde kararını verir ve *gerekçeli kararı ilgili kuruluşa 5 iş günü içerisinde* iletir.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / Test ile ilgili faaliyetlerinde şikâyet çözümlenemiyor ve devam ediyorsa konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve burada verilen tavsiye kararına göre Belgelendirme Müdürü tarafından nihai karar verilir. Gerekçeli nihai karar ilgili kuruluşa 15 gün içerisinde iletir.

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (sistem, Test , ürün) ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin askıya alınması ya da iptal edilmesi ilgili olabilir. Bu durumda uygunluk değerlendirmenin reddi ya da askıya alınması ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine gerekçeli nihai karar ile bildirilir. Bu bildirim mevcut haklar / yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri ve kuruluşa yapılacak yaptırımları de içerir.

CyberCert 'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından bildirilir.

Şikâyetler sonuçlanıncaya kadar ilgili birim yöneticisi/sorumlusunun sorumluluğunda kalır. İlgili birim yöneticisi/sorumlusu veya **Yönetim Kurulu üyesi** şikâyetin tüm süreçlerini ve tüm aşamalarını izler. Takip edilecek faaliyetlerin ilgili zaman dilimleri içerisinde yerine getirilmesini sağlar.

CyberCert 'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetler ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından bir düzeltici veya önleyici faaliyetin konusu haline getirilir ve takip edilir.

Şikâyet edilen müşteri kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara kontroller/denetimlerde doğrulanır.

CyberCert 'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Yönetim temsilcisi şikâyet sahibi ve şikâyet edilen müşteri kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verirler.

## 2.2 İTİRAZLAR ve İHTİLAFLAR

**İTİRAZ: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi**

**İLGİLİ BİRİM YÖNETİCİSİ / SORUMLUSU: Belgelendirme Müdürü (sistem / ürün belgelendirme)**

CyberCert kendisine iletilen itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtirazlar ancak CyberCert yönetimi, ofisi, teknik uzmanlar veya denetim ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler bölümü kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz şirketimiz ile şirket personelinin uygulamaları ve/veya faaliyetlerinin ve/veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili ve/veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, Test raporu iptali, teknik uzmanlar, Test uzmanı, denetim ekibi vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü itirazlar posta, faks, elden veya [www.cybercertification.com.tr](http://www.cybercertification.com.tr) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca itirazları alan şirketimiz personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim temsilcisi konuyu ilgili birim yöneticisi/sorumlularına ileterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

# ŞİKÂyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürü

İtiraz ile ilgili prosesler (*başvurunun alınmasından karara kadar kararda dahil olmak üzere tüm süreçler*) daha önce itiraz sahibi müşteri ile çıkar çatışması/ilişkisi olmayan (*son iki yıl içerisinde çalışmanız yada danışmanınız olmayan, faaliyet alanınız ile ilgili imalatçı, taseron, tedarikçi, montajcı, tasarımcı, vb. ticari, mali vb. ilişkisi olmayan*) ve uygunluk değerlendirme süreçlerinde yer almamış yöneticilerde dahil olmak üzere süreçler hakkında bilgi sahibi olan şirketimiz yetkilileri/çalışanları tarafından yürütülecektir.

Gelen tüm itirazlar **İtiraz Formuna** kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Kayıt altına alınan itiraz; **itiraz ve şikâyet takip formuna** kayıt edilir.

## Uygunluk Değerlendirme (sistem/ürün/proses/personel belgelendirme/test) Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun uygunluk değerlendirme ile ilgili görevlendirilmiş ekibe veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar konu ile ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından ele alınır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- 1- Uygunluk değerlendirme ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
- 2- Aynı ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

## Uygunluk Değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Test) / Başka Konular İle İlgili İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgili olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından ele alınır.

## İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

Gelen itirazlar ve eki dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır. İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.

Gelen itirazları itirazı müteakip ilgili birim yöneticisi/sorumlusu en geç 5 iş günü içerisinde itirazın mahiyetini ve nedenlerini (itiraz sahibi ile de iletişim kurarak) gerekli asgari bilgi, belge ve kayıtları toplayarak açığa çıkarır. İlgili birim yöneticisi/sorumlusu elde edilen bilgi ve belgeler ile gelen itirazı karşılaştırıp inceleyerek doğruladıktan sonra itirazın geçerliliğini onaylar.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / Test ile ilgili gelen her türlü itiraz ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır. İtirazın ilk değerlendirmesi ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır. İlgili Belgelendirme Müdürü itiraz nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra itiraz ile ilgili kararını verir ve itirazı çözümlenmeye çalışır.

İlgili birim yöneticisi/sorumlusu itiraza yönelik değerlendirmesini yaptıktan sonra en geç 1 ay içerisinde kararını verir ve *gerekçeli kararı ilgili kuruluşa/müşteriye 5 iş günü içerisinde* iletir.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / Test ile ilgili faaliyetlerinde itiraz çözümlenemiyor ve devam ediyorsa konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve burada verilen tavsiye kararına göre Belgelendirme Müdürü tarafından nihai karar verilir. Gerekçeli nihai karar ilgili kuruluşa 15 gün içerisinde iletir.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / Test faaliyetleri dışındaki konularda yapılan itirazlar yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (sistem, test, ürün) ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin askıya alınması ya da iptal edilmesi ilgili olabilir. Bu durumda uygunluk değerlendirmenin reddi ya da askıya alınması ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine gerekçeli nihai karar ile bildirilir. Bu bildirim mevcut haklar / yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri ve kuruluşa yapılacak yaptırımları de içerir.

# ŞİKÂyetler İtirazlar ve İhtilaflar Prosedürü

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. *Bu faaliyeti başlatma ve bitirme sorumluluğu* ilgili birim yöneticisi/sorumlusundadır. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme / test ile ilgili faaliyetlerinden kaynaklı şikâyet ve itiraz komitesine giden itirazlar ile ilgili *CyberCert tarafından* alınan *nihai* kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

### 3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

*Dökümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü Prosedürü*

*Şikâyet Formu*

*İtiraz Formu*

*İtiraz ve Şikâyet Takip Formu*

