1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı firmamıza gelen itiraz ve şikâyetlerin nasıl ele alındığını tarif etmektir.

2.SORUMLULAR

- Genel Müdür
- *Genel Müdür Yardımcısı*
- Yönetim Temsilcisi
- Ürün Belgelendirme Sorumlusu
- Teknik Düzenleme Sorumlusu

3.TANIMLAR

Şikâyet: Müşteri veya diğer tarafların, NETA'nin muayene, denetim ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği bir ürün ve/veya kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya NETA etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Müşteri veya diğer tarafların, NETA'nın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, NETA'nın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.

4. UYGULAMA

NETA kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.
İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

4.1 Şikâyetlerin değerlendirilmesi:

NETA' ya gelen şikâyetler;

1. NETA' nın ürün belgelendirme faaliyetleri,
2. NETA' nın belgeli müşterileri,
3. Ya da herhangi bir başka konu ile ilgili olabilir.

Şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi gibi) **CE.FRM.38-İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Formu** kullanılarak şikayeti alan NETA personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin onayı alınır. Ayrıca bu personel şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse **CE.FRM.38-İtiraz-Şikâyet**

Değerlendirme Formu'nun bir kopyası şikayet sahibine doldurması için ulaştırılır. Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa tüm delilleri içeren evraklarla birlikte kaydedilir.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine sözlü veya yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli faaliyetlerin başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

Şikayetlerin değerlendirilmesi genel müdür yardımcısı tarafından gerçekleştirilir.
Şikayetin konusuna göre, gerekli ise genel müdür yardımcısı şikayeti soruşturacak ekip oluşturabilir. Şikâyeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Bu kişiler şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve belgelendirme kararını verenlerden ve tetkikleri yapanlardan farklı olması sağlanır.
Genel Müdür yardımcısı ve/veya değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir. Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır. Şikâyetlerin değerlendirmesi ***CE.FRM.38-İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Formu'*** ile kayıt altına alınır.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

Şikâyet ve İtiraz doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer Şikâyet ve İtirazların sonuçları göz önünde bulundurulur.

NETA, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçiler, düzenleyiciler) NETA' nın politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır.

Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. NETA' ya üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

4.2 İtirazların değerlendirilmesi:

NETA'nın şikayetleri değerlendirmesi neticesinde aldığı karara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde NETA'ya yazılı olarak yapılmalıdır. **(CE.FRM.38-İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Formu)**

Bir itiraz başvurusunun NETA tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası,
- Konuyla ilgili NETA çalışanlarının ve/veya denetçilerin isimleri,
- Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,

NETA'ya gelen itirazlar NETA Genel Müdür Yardımcısı tarafından, ön değerlendirmeye tabi tutulur. Ön değerlendirme sonucu itiraza ilişkin aşağıdaki kararlar verilir;

- Muayene tekrarı (İlk muayeneden bağımsız muayene personelince gerçekleştirilir.)
- İtirazın reddi,
- İtirazın kabulü ve *itiraz değerlendirme ekibine sevk*

İtiraz değerlendirme ekibi itiraz konusuyla ilgili olmayan NETA Genel Müdür Yardımcısı veya YT başkanlığında CE.LST.05 Tarafsızlığı Koruma ve Tavsiye Komitesi Listesi'nden seçilecek iki kişinin katılımıyla (itirazın niteliğine göre hukuki, teknik, idari vb.) toplam üç kişiden oluşur. İtiraz değerlendirme ekibi konuyu değerlendirir, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu NETA personeli ve denetim ekibini toplantıya çağırabilir. İtiraz değerlendirme ekibinin aldığı karar nihai karardır ve itiraz sahibine karar gerekçesi ile birlikte gizlilik şartları yerine getirilerek NETA Müdür Yardımcısı / YT tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekiyorsa ilgili karar için düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. İtirazlara ilişkin kayıtlar YT tarafından tutulur.

İtirazların uygulamada olanaklı ise yapıldığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanması esastır. İtiraza ait karar itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından CE FRM.38 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu ile bildirilir.

İtirazın kabulü, soruşturulması ve kararı itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/ sonuçlanamaz.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçiler, düzenleyiciler) NETA politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır.

Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. NETA' ya üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

CE.FRM.38 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu
CE.LST.05 Tarafsızlığı Koruma ve Tavsiye Komitesi Listesi

HAZIRLAYAN	**ONAYLAYAN**
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür
Demet ÜTEBAY	Özgür ÜTEBAY

Bölüm No.	**Revizyon Tarihi**	**Rev. No.**	**Revizyonun Açıklaması**
	06.06.2022	**01**	Şikayet ve itiraz süreçleri gözden geçirilmiştir CE.LST.06 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Listesi kaldırılarak, genel müdür yardımcısı şikayetleri ele alan taraf olarak belirlenmiştir. İtirazların değerlendirilmesi için ekip oluşturulacaktır.