

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

(P12 Rev.02/05.09.2023)

YASAL UYARI:

Bu doküman gizlidir. 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'na (Resmi Gazete Yayın Tarihi ve No 05.12.1951/7981) göre mülkiyet ve telif hakları KAS ULUSLARARASI SERTİFİKASYON GÖZ. TEK. KONT. HİZ. LTD. ŞTİ.'ye aittir. Bu dokümanın tamamı veya bir kısmı KAS Sertifikasyon Ltd. Şti. Yetkililerinin yazılı izni olmadan kullanılamaz, kopyalanamaz, çoğaltılamaz, yayımlanamaz, dağıtılamaz, satılamaz, kiralanamaz, ödünç verilemez, alıntı yapılamaz.

ELEKTRONİK ORTAM

BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR

1. AMAÇ

- 1.1. Bu prosedürün amacı, KAS aleyhine yapılacak şikayet ve itirazın hangi durumda kayda geçeceğini ve süreçlerinin açıklandığını anlatmaktır.

2. KAPSAM

- 2.1. KAS'ın yaptığı tüm faaliyetlerde ve sertifikalandırdığı müşteriler ile ilgili olarak alınan tüm itiraz ve şikayetlerle ilgili kurum, kuruluş ve personelleri kapsamaktadır.

3. REFERANSLAR

- 3.1. TÜRKAK Rehberleri: R40.02,R40.05, R40.09, ISO 19011, IAF MD 5, IAF MD 9, IAF MD16, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-2, ISO/IEC 17021-3, ISO/IEC 17021-10, ISO/IEC 17065, OIC/SMIIC-2, ISO/TS 22003 Madde 7.2.

4. TANIMLAR

Şikayet : Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, KAS'ın faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli ve KAS adına atanan dış kaynaklı personelleri, KAS'ın etkinlikleri, KAS adına yapılan belgelendirme denetim veya eğitim süreçleri ve diğer faaliyetlere ilişkin KAS'a yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

İtiraz : Herhangi bir gerçek veya tüzel kişiler tarafından talep edilen eğitim ve belgelendirme statüsüne ilişkin KAS tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi için KAS'a yapmış olduğu başvurudur.

5. PROSEDÜR

5.1. Genel Şikayetler ve İzlenecek Yol

5.1.1. Belgelendirmeye güvenen taraflar, KAS tarafından, şikayetlerin araştırılmasını bekler. Bu şikayetlerin doğru olduğu anlaşılırsa, bu şikayetlerin uygun şekilde ele alınacağına ve KAS tarafından şikayetlerin çözümü için makul bir çaba gösterileceğine dair güvence verilir. Şikayetlere duyarlılık, KAS'ı müşterilerini ve belgelendirmenin diğer taraflarını, hatalara, eksiklere ve makul olmayan davranışlara karşı korumanın önemli bir aracıdır. Şikayetlerin uygun şekilde ele alınması ve belgelendirme, eğitim ve diğer faaliyetlere olan güven korunmuş olur.

5.1.2. Yazılı veya sözlü şikayet alınması durumunda, bu şikayet **P12 Form01 Şikayet ve İtiraz Formu'**na kaydedilir (çevrimiçi ya da dijital olarak). Şikayetle ilgili herhangi bir yazışma bu form ekine eklenmelidir.

- 5.1.3.** Hızlı iletişim kanalıyla gelen şikayetler, sorumlu personel tarafından günlük olarak yönetim temsilcisine iletilir. Yönetim temsilcisi de şikayetleri ilgili birime yönlendirir.
- 5.1.4.** KAS, alınan şikayetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve şikayetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikayet eden kişi / kişilere ayrımcılık yapılamaz.
- 5.1.5.** Şikayetleri ele alma prosesi en az aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsamaktadır:
- a) Şikayeti alma, geçerli kılma ve soruşturma ile bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek için gerekenler
 - b) Şikayetleri çözümlmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere, şikayetlerin izlenmesi ve kayıt altına alınması
 - c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetlerin güvence altına alınması
- 5.1.6.** Alınan şikayet / şikayetler KAS'ın belgelendirme faaliyeti ile ilgili ise, konusuna göre şikayet ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir. Şikayet belgelendirilmiş bir müşteri hakkında ise, müşteri ile konunun çözümünü sağlamak için iletişime geçilir. Uygun bir iyileştirme faaliyetine ve bu faaliyetten sorumlu olacak kişi ya da kişilere de karar verilir. Bu karar **P12 Form01 Şikayet ve İtiraz Formu**'na kaydedilir. Şikayetleri ele alma proseslerinde gizlilik kurallarına riayet edilir.
- 5.1.7.** Düzeltme, düzeltici faaliyet ve iyileştirici faaliyetler tatminkar şekilde tamamlandığı zaman ilgili KAS personeli **P12 Form01 Şikayet ve İtiraz Formu**'nda ilgili yeri imzalar.
- 5.1.8.** Şikayetin alınmasından sonra en geç 20 iş günü içinde şikayetçiye şikayetin alındığı ve ilerlemesi hakkında yazılı olarak bilgilendirme yönetim temsilcisi tarafından yapılır.
- 5.1.9.** Genel olarak tüm şikayetler, şikayetin alınmasından sonra en fazla 12 hafta içerisinde memnun edici bir şekilde sonuca bağlanmalıdır. Sonuç bilgisi; şikayetçiye yazılı olarak veya telefon ile yönetim temsilcisi tarafından iletilir. Şikayetin alınması, kabulü, gidişatı, sonucu, bildirimi, gözden geçirilmesi, onayı şikayet konusu ile ilişkisi olmayan kişilerce yapılır.

5.1.10. Şikayetler, veri analizine girdi oluşturması ve hızlı bir şekilde sorumlusuna iletilmesi maksadıyla **P12 Form01 Müşteri Şikayetleri Analiz Formu'**na kaydedilir. Bu kayıtlar yönetim temsilcisi tarafından aylık olarak üst yönetime sunulur.

5.1.11. Belgelendirilmiş Müşteri Hakkında Şikayet

5.1.11.1. KAS'ın belgelendirilmiş müşterileri hakkındaki şikayetler öncelikle yönetim temsilcisi veya yetkili müdür tarafından belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak değerlendirilir, daha sonra ilgili belgelendirilmiş müşteri en fazla 1 hafta içerisinde şikayet için gereken faaliyeti yerine getirme konusunda bilgilendirilir. Şikayeti ele alma sürecinde gizlilik şartları korunmaktadır.

5.1.11.2. Yukarıda belirtilenlere ek olarak, eğer şikayet sertifikalandırılmış müşterinin faaliyetleri ile ilgiliyse önceden kararlaştırılmamış (habersiz) veya kısa süreli haberli saha tetkiki gerçekleştirilebilir.

5.1.11.3. İlgililer olası şikayet ve itirazlarında bu prosedür ve **P12 Form01 İtiraz ve Şikayetler Formu'**na internet sitemizden (www.kascert.com) ulaşılabilir.

5.1.11.4. Tıbbi cihazlar hakkında meydana gelen olumsuz vakaları yetkili otoritelere (T.C. Sağlık Bakanlığı) bildirilir. Vakalara ilişkin bilgiler merkezi olarak toplanıp değerlendirilmekte ve gerektiğinde diğer üye devletlere de bildirilmektedir. Bu sistemin genel amacı, bildirilen vakalara benzer vakaların birliğin içerisinde başka bir yerde meydana gelmesini önlemek suretiyle hastaların, kullanıcıların ve diğer ilgili kişilerin güvenliğini arttırmaktır. Böyle bir durumda belgelendirilen müşteri için habersiz denetim yapılabileceği gibi, sertifikanın iptali de söz konusu olabilir.

5.2. İtirazlar ve İzlenecek Yol

5.2.1. Şikayeti neticesinde izlenen yol ve sonuçlara itirazı olan veya belgelendirme hakkındaki askıya alma – iptal ve benzeri kararına itirazı olanlar, KAS'ın bağımsız itiraz komitesine başvurabilir. İtiraz komitesinin aldığı karar yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir. İtiraz sahibine iletilecek olan karar, itirazın konusuna önceden dahil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır. İtirazın kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı hiçbir ayrımcılık içermez.

5.2.2. İtirazi ele alma sürecinde, daha önce varsa benzer itirazlar dikkate alınarak **P12 Form01 İtiraz ve Şikayetler Formu'**na kaydedilir. Bu formdaki bilgilere göre KAS kendi araştırmasını da ekleyerek komiteye sunar. Komite daha

detaylı soruşturma talep edebilir veya bir karar verir. Bu karar düzeltme ve düzeltici faaliyeti gerekli kılabilceği gibi, itiraz sahibine de iade içerebilir. İtirazın alınması, kabulü, gidişatı, sonucu, bildirimi, gözden geçirilmesi, onayı itiraz konusu ile ilişkili olmayan kişilerce yapılır. Bu bilgiler kayıt altına alınarak izlenebilirlik sağlanmaktadır.

- 5.2.3.** KAS itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilgilerin toplanması, doğrulanması ve ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan sorumludur. İlgililerin olası itiraz ve şikayetlerinde **P12 İtiraz ve Şikayetler Prosedürü** ile **P12 Form01 İtiraz ve Şikayetler Formu'**na internet sitemizden (www.kascert.com) ulaşılabilir.

5.3. Helal Belgelendirme için Şikayet ve İtirazlar

- 5.3.1.** Helal belgelendirme hizmetleriyle ilgili her türlü itiraz talebi veya şikâyet başvurusu bu prosedürün 5.1 maddesine göre yapılır. İtiraz ve şikâyetler için kas tarafından kurulan bir itiraz komitesi bulur ve bu komite söz konusu iddiaların çözülmesinden ve ilgili taraflara bildirilmesinden sorumludur.
- 5.3.2.** İtiraz komitesi üyeleri, şikayete ve itiraza konu olan helal belgelendirme işleminin aşamalarından bağımsız kişilerden oluşmaktadır.
- 5.3.3.** İtiraz komitesi en az biri İslami konular uzmanı olmak üzere, asgari üç (3) kişiden oluşur. İtirazlarla ilgili kararlar oy birliği ilkesine göre alınmaktadır.
- 5.3.4.** Tüketicilerden gelen belgeli Helal ürüne/hizmete ilişkin şikâyetler, gerekli araştırmaları KAS tarafından değerlendirilmelidir. Söz konusu şikâyetin yapılan değerlendirme sonucu haklı bulunması durumunda belge sahibinden, ilgili sözleşme hükümleri uyarınca oluşacak zararların tazmin edilmesi istenir.

6. REVİZYON GEÇMİŞİ

Sayfa No	Revizyon	Revizyon Açıklaması	Tarih
Tümü	1	Doküman köklü bir değişiklik ile yeniden yayınlandı.	11.06.2023
Sayfa 5	2	Helal belgelendirmeye ilişkin itiraz ve şikayetler ile ilgili ISO/IEC 17065 maddesi 9.7 eklenmiştir.	05.09.2023

7. KAYIT

Kayıt No	Kayıt Adı	Dosya Tipi	Saklama Süresi
P12 Form01	İtiraz ve Şikayetler Formu	Dijital / Basılı	Süresiz
P12 Form02	Şikayet Analiz Formu	Dijital / Basılı	Süresiz