



# TRB ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Sayfa No:	Sayfa 1 / 5
Doküman No:	P.04
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	00
Revizyon Tarihi:	00

## REVİZYON FORMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi ve Yeri
00	28.11.2016	İlk Yayın

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

TRB Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürü; ISO/IEC 17021:2015, 27006:2015 ve TÜRKAK rehberleri kapsamında, TRB Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi sertifikasyon süreçlerinin yürütülmesi amacıyla hazırlanmıştır. TRB'den izin alınmadan kopyalanamaz veya herhangi bir şekilde çoğaltılamaz. Tüm yasal hakkı, TRB Belgelendirme Teknik Kontrol ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti'ne aittir. Bu doküman web sitesinde yayımlanması nedeni ile belgelendirme hizmeti verilen kuruluşlarda bulunması kontrollü kopya sayılmaktadır.



# TRB ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Sayfa No:	Sayfa 2 / 5
Doküman No:	P.04
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	00
Revizyon Tarihi:	00

## 1.AMAÇ

TRB'nin, belgelendirme veya diğer ilgili herhangi bir konuyla ilgili, tedarikçilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyet, anlaşmazlık ve itirazların ele alınmasıyla ilgili, değerlendirilmesi, çözümü için politika ve sonuçlandırılmasını içeren bir yöntem oluşturmaktır. Bu yöntem içerisinde şikâyet değerlendirme komitesi çalışma kuralları ve görevleri de belirlenmektedir.

## 2.KAPSAM

Bu prosedür müşterilerden gelen her türlü şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar. Bu prosedürün hazırlanmasında ISO 17021:2015 Madde 9.7 ve 9.8 esas alınmıştır. Şikâyet değerlendirme komitesinin oluşturulma amacı, TRB'ye ulaşan şikâyetlerin çözülmesine yardımcı olmaktır.

## 3.SORUMLULUK

- 3.1. Müşterilerden gelen tüm şikâyetlerin alınmasından yönetim temsilcisi sorumludur.
- 3.2. Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından "Şikâyet Değerlendirme Komitesi" sorumludur.
- 3.3. Müşteri şikâyetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.
- 3.4. TRB, itirazı ele almanın tüm seviyelerdeki bütün kararlarda sorumluluğu üzerine almıştır.

## 4.TANIMLAR

- 4.1. **Anlaşmazlık (Uyuşmazlık):** TRB'nin uygulamalarında (Denetim Ekibi, Denetim Tarihi vb.) mutabakat olmaması; anlaşmazlık olarak değerlendirilir.
- 4.2. **Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların TRB'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.
- 4.3. **İtiraz:** TRB'nin müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

## 5.UYGULAMA :

### 5.1 Şikâyet değerlendirme komitesinin görevleri

TRB'ye ulaşan şikâyetler, yönetim temsilcisi ve üst yönetim tarafından çözümlenemezse şikâyet veya itiraz şikâyet değerlendirme komitesine götürülür. Şikâyet değerlendirme komitesi bunun üzerine toplanarak üst yönetim tarafından elde edilen bilgi ve bulgular ışığında şikâyet veya itirazı çözmek için izlemesi gereken yolu tespit eder ve şikâyetin çözülmesini sağlar. İtiraz/şikâyet değerlendirme süreci şunları içermektedir:

- İtiraz veya şikâyet eden kişi/kurumun sorununu resmen sunma şansı verilmesi
- İtiraz/şikâyet sürecinin tarafsızlığını temin etmek için bağımsız kişi veya kişilerin itiraz/şikâyeti ele alması
- Varılan nihai kararın sebeplerini yazılı olarak itiraz/şikâyet sahibine bildirilmesi

İtirazın/şikâyetin karmaşıklığına göre, şikâyet değerlendirme komitesi üst yönetim tarafından telefonla, elektronik postayla veya bir toplantı yolu ile karar varmasını talep edebilir. Şikâyet değerlendirme komitesindeki müzakereler ve öneriler kayda geçirilecek, şikâyet değerlendirme komitesindeki tüm üyeler tarafından imzalanarak genel müdüre iletilecektir.

### 5.2 Komite üyeliği

Şikâyet değerlendirme komitesine üyelik TRB üst yönetiminin atamasıyla gerçekleşir. Yönetim temsilcisi şikâyetlerin çözümünde öncelikli yetkili olduğu için komiteye dahil olamaz ancak şikâyet veya itiraza müdahil olamayacak pozisyonda görev yapmak kaydıyla TRB içinden veya TRB dışından üye veya üyeler seçilebileceği gibi yalnızca o şikâyeti veya itirazı görüşmek için bilgisine başvurulmak üzere şikâyete neden olan konu dışından bir kişi de o toplantıya dahil edilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# TRB ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Sayfa No:	Sayfa 3 / 5
Doküman No:	P.04
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	00
Revizyon Tarihi:	00

## 5.3 Gizlilik

Üyeler komite üyeliğine atandıklarının hemen ardından F001 Gizliliğin Korunumu Sözleşmesi ve F002 Hizmet Çalışma Kontratı'nı imzalamalıdır. Üyeler, TRB konularıyla veya müşterileriyle ilgili hiçbir bilgiyi diğer üyelerden başka hiç kimseye iletmemeli veya hiç kimse ile müzakere etmemelidir. Toplantılarda tartışılan bütün bilgiler gizli ve güvenli olarak ele alınmalıdır.

### İlgili Dokümanlar:

- F001 Gizliliğin Korunumu Sözleşmesi
- F002 Hizmet Çalışma Kontratı

## 5.4 Çalışma ve toplantı kuralları

Komite yalnızca TRB tarafından talep halinde toplantı yapar. Bu toplantı şikayet veya itirazı yapan tarafın gizli bilgilerini içeriyorsa tüm üyeler bu konuda tarafsızlık ve gizliliğini korumakla yükümlüdür. Toplantının işleyişi ve şikayet ve itirazlarla ilgili diğer hususlarda P.04 Şikayet Ve İtiraz Prosedürü'ne göre hareket edilecektir. Gerçekleştirilen toplantılar kararı da içerir şekilde yazılı olarak kayıt altına alınacak ve TRB üst yönetime sunulacaktır. Bu yazılı kaydın toplantıya katılan tüm üyeler tarafından imzalanmış olması, tarih yazılmış olması, konu ve kararı içeriyor olması yeterli olacak, ayrıca bir formatın kullanılması beklenmeyecektir. Şikayet ve itiraz değerlendirme komitesinin aldığı karara şikayeti/itirazı yapan taraf itiraz ederse bu kez konu danışma komitesi gündemine alınacaktır.

## 5.5. Anlaşmazlık

### 5.5.1 Anlaşmazlık Başvurularının Alınması

TRB belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak TRB'ye ulaşan sözlü veya yazılı istekler F032 Müşteri İstek Şikayet Kayıt Formu ile sertifikasyon koordinatörü tarafından işleme alınması ve değerlendirilmesi için kaydedilir. Sertifikasyon koordinatörü bu aşamada anlaşmazlık başvurusunda bulunan taraf ile anlaşmazlık konusunu ve sebebini netleştirmelidir. Anlaşmazlık kaydı yapıldıktan sonra gereken faaliyetlerin tespiti için yönetim temsilcisine iletilir.

### İlgili Dokümanlar:

- F032 Müşteri İstek Şikayet Kayıt Formu

### 5.5.2 Anlaşmazlıkların Karara Bağlanması:

Anlaşmazlık durumlarında öncelikle mutabakat sağlanamayan nokta üzerinde müşterinin veya ilgili tarafın isteği veya haklılık gerekçesi yönetim temsilcisi ve genel müdür tarafından araştırılır.

İlgili tarafın gerekçesinde haklı olduğu tespit edilirse müşteri veya ilgili tarafa ek maliyet getirmeyecek şekilde anlaşmazlık çözülür ve ilgili tarafa bu durum yazılı olarak bildirilir. Ayrıca genel müdür ve/veya yönetim temsilcisi konu ile ilgili olarak TRB'nin bir hatası olduğuna kanaat getirirse, durumu P.02 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne uygun olarak kayıt altına alınmasını sağlar. İlgili tarafın gerekçesinde haksız olduğu tespit edilirse bu durum ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir ve bu durumda karara İtiraz (temyiz) için bu aşamadan sonra karar merciinin TRB Şikayet Değerlendirme Komitesi olduğu belirtilir.

Anlaşmazlıklar hakkında ilgili tarafa konu ile ilgili TRB'nin yazılı bildirim, anlaşmazlık başvurusunun geldiği tarihten itibaren 1 haftayı geçemez.

### İlgili Dokümanlar:

- P.02 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü

## 5.6. Şikâyet

### 5.6.1 Şikâyet Başvurularının Alınması ve Değerlendirilmesi

TRB Belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak TRB'ye ulaşan sözlü veya yazılı şikâyetler, kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi için yönetim temsilcisine iletilir. Bu aşamada yönetim temsilcisi şikâyet sahibi ile bizzat iletişime geçerek şikâyetin temel sebebini, ne durumda ortaya çıktığını teyit eder. TRB, şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden bizzat sorumludur.

Şikâyet, TRB tarafından belgelendirilmiş bir müşterinin faaliyetleri hakkındaysa şikâyetçi tarafa öncelikle bu firma ile iletişime geçerek şikâyetlerini bizzat bu firmaya iletmeleri gerekliliği belirtilir ancak yine de bu şikâyet TRB tarafından kayıt altına alınmak zorundadır. Şikâyet, TRB tarafından belgelendirilmiş müşterinin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# TRB ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Sayfa No:	Sayfa 4 / 5
Doküman No:	P.04
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	00
Revizyon Tarihi:	00

belgeli yönetim sistemi faaliyetleri hakkındaysa şikâyet sertifikasyon koordinatörü tarafından kayıt altına alınarak en kısa sürede yönetim temsilcisine iletilir. Sertifikasyon Koordinatörü ve BGYS Müdürü, müşterinin dosyasına ve denetim raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumlar karşılaşıldığında genel müdür bilgilendirilir. Genel müdürün incelemesi ardından şikâyete konu olan firma ile şikâyet hakkında iletişime geçilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Şikâyetçi tarafın onayı halinde şikâyetçi tarafın ismi de şikâyete konu olan firmaya bildirilebilir. Genel müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli denetim yapılabilir. Böyle bir denetime karar verilirse müşteriye, en fazla 1 gün önce şikâyete konu durumu değiştirmesine imkan tanınmayacak şekilde haber verilir. Müşterinin bu denetime ve denetim ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır.

Gerekli incelemelerden sonra elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir denetim ihtiyacı olmadığı tespit edilirse ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim denetimi tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Sözlü olarak gelen şikâyetler için, önce şikâyetin geçerliliği yönetim temsilcisi tarafından araştırılır. Şikâyet geçerli ise ve bu şikâyet TRB'nin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise hemen işleme konulur. Yönetim temsilcisi şikâyet sahibine geri dönerek şikâyetini işleme konulması için yazılı olarak bildirim yapması gerektiğini bildirir. Yazılı olarak gelmeyen şikâyetler işleme konulmaz. Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, TRB'nin konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse artık konunun çözümü "Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi"nin sorumluluğundadır.

## İlgili Dokümanlar:

- F032 Müşteri İstek Şikâyet Kayıt Formu

### 5.6.2 Genel Şikâyetlerin Karara Bağlanması

TRB'ye yalnızca yazılı olarak ulaşan ve TRB'nin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler işleme konulur. İlk etapta "F032 Müşteri İstek Şikâyet Kayıt Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak şikâyet yazısı ile birlikte sertifikasyon koordinatörüne iletilir. Müşteri ile birlikte objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikâyetler işleme konulduğu 1 hafta içerisinde Genel Müdür'ün bilgisi dahilinde firmaya şikâyetin değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir :

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Şikâyet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikâyetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

Şikâyet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. Şikâyet sahibinin, TRB'nin konu ile ilgili yaptığı faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse konunun çözümü bu aşamadan sonra "Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi"nin sorumluluğundadır.

Şikâyet ve itiraz değerlendirme komitesi, GT.05 Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Görev Tanımı yeterlilikleri belirlenmiş kişilerden oluşur ve TRB'nin gerçekleştireceği faaliyetlerde bilgili en az 1 kişinin bulunduğu bir komitedir. Bu komite görüştükları konularda kararları oy çokluğuyla alır.

### 5.6.3 Şikâyet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

TRB, şikâyete konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, şikâyet sahibi ve şikâyete neden olan belgelendirilmiş müşterisi ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa ne seviyede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği seviyede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.

## 5.7. İtiraz

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# TRB ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Sayfa No:	Sayfa 5 / 5
Doküman No:	P.04
Yayın Tarihi:	28.11.2016
Revizyon No:	00
Revizyon Tarihi:	00

## 5.7.1 İtiraz Değerlendirme Komitesi

İtirazlar da şikayet değerlendirme komitesi tarafından incelenmektedir. “Şikayet Değerlendirme Komitesi”nin toplanabilmesi için itiraz sahibinin, gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) TRB’ye sunması gereklidir. Komite bu durumda bildirimden en geç 2 hafta içerisinde toplanacaktır.

Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde itiraza sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isim ve özgeçmişleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Şikâyet sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri Yönetim Temsilcisi tarafından yeniden belirlenir.

Şikayet komitesi, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilirler. Aynı zamanda komite itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Komitede salt çoğunluğa bakılarak alınıp, komitede alınacak karar TRB için nihai ve bağlayıcı karardır.

Komiteden çıkacak karara göre yönetim temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir ve sonuçları sertifikasyon koordinatörüne, genel müdüre ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet için “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü”nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya şikâyetleri, ilgili “F032 Müşteri İstek Şikâyet Kayıt Formu’na” işlenir. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Yapılan D.Ö.F aşağıdakileri önlemleri içerebilir.

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi
- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi

## 5.7.2 Nihai İtirazların Karara Bağlanması

TRB’nin aldığı tüm kararlarla (şikayet değerlendirme komitesi dahil) ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmadığı durumda çözüm yeri T.C. Ankara mahkemeleridir.

Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyet konu itirazını aynı şekilde TÜRKAK’a doğrudan aktarma hakkı da vardır. Şikâyetçi, TÜRKAK Rehber R10.08 ile şikâyetler ve uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilir. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında iyileştirme fırsatlarını tanımlamak için gözden geçirilir.

## 5.8 Gizlilik

- TRB’ye ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca TRB’yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, yönetim temsilcisinin şikâyet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.
- Müşterilerin şikâyet kayıtlarına erişim TRB Belgelendirme Kurallarında ele alınmıştır.
- TRB, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi [www.trb.com.tr](http://www.trb.com.tr) web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

## İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P.02 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- T.008 Belgelendirme Kuralları Talimatı
- F032 Müşteri İstek Şikâyet Kayıt Formu
- GT.05 Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Görev Tanımı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR