



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
PR04	15.11.2019	08.03.2022	01	3

1-AMAÇ

NATURSERT tarafından yürütülen Ürün Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili süreçlerin uygulanması esnasında ortaya çıkan şikayet ve itirazların bağımsızlık, tarafsızlık ilkeleri gözetilerek değerlendirilmesi ve sonuçlandırılarak ilgililere bildirim için esasları belirlemektir.

2-KAPSAM

NATURSERT tarafından yürütülen belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm itiraz ve şikayetleri kapsar.

3-TANIMLAR

Şikâyet: NATURSERT tarafından yürütülen belgelendirme faaliyetleri ile ilgili süreçlerin uygulanması sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar, zamanında yerine getirilemeyen faaliyetler, personelin olumsuz davranışları vb.

İtiraz: NATURSERT tarafından yürütülen belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak görevlendirilen kontrolör veya sertifikeler tarafından alınan kararlara, çözümlendiği düşünülmekle birlikte müteşebbisi tatmin etmeyen ve dolayısıyla olumsuz geri bildirim alınan şikayet çözüm sürecine itirazlardır.

4-SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Üyeleri, Şirket Müdürü

Şirket Müdürü, Yönetim Temsilci, görevlendirmelerin ve müteşebbise gerekli bildirimlerin / bilgilendirmelerin yapılmasından sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilci, başvuruların alınması ve gerekli koordinasyonların yapılmasından, sonuçların yönetim gözden geçirme toplantıları gündemine alınmasından sorumludur.

5-UYGULAMA

5.1. İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması

NATURSERT' e Şikâyetler ve İtirazlar yazılı veya sözlü olarak iletilebilir. NATURSERT web sayfasında (www.naturesert.com.tr) formlar başlığı altında **PR04-FR01 İtiraz ve Şikâyet Formu** yayınlanmıştır. Bu Formu kullanmayanlar için yazılı veya telefonla alınan sözlü şikâyetler de kalite yönetim temsilcisi tarafından itiraz ve şikâyet bildirim formunun ilgili alanları doldurularak şikâyet sahibinin iletişim metodu not alınır. İtiraz ve Şikâyet bildirim formu aynı zamanda kontrol faaliyetleri tamamlandığında kontrolörler tarafından müteşebbise teslim edilerek yöntem açıklanır.



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
PR04	15.11.2019	08.03.2022	01	3

Başvurunun alınmasından itibaren en geç 5 iş günü içinde itiraz / şikâyet ile ilgili değerlendirmeye alındığına dair müteşebbis bilgilendirilerek, gerekli işlemler Kalite Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda başlatılır.

5.2. Değerlendirme

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz veya şikâyet incelenerek, NATURSERT sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığına karar verir.

Şikâyet konusu herhangi bir NATURSERT faaliyeti ile ilgili değilse bu durum İtiraz / şikâyet sahibine Şirket Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtirazların ve şikâyetlerin ele alınmasında tarafsızlık prensibi esastır. NATURSERT' e ulaşan itiraz veya şikâyetler değerlendirilmek üzere Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz / şikâyet konusu ile ilgili tüm gerekli bilgilerle birlikte itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi'ne iletilir. Komite **PR04-TLM01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı** kapsamında İtiraz/şikâyeti inceler ve gerekirse ilave bilgi, görüşme vb. talep edebilir. Komite şikâyet konusunu ilgilendiren kişi ve birimlerin dışında oluşturulur, Komite üyeleri içinde İtiraz /şikâyet konusuna doğrudan veya dolaylı bir muhatap varsa bu durumu Kalite Yönetim Temsilcisi veya Şirket Müdürüne bildirmekten sorumludur.

Konu şikâyet ise komite üyelerinden bir tanesi tarafsızlık prensibi gözetilerek komite adına görevlendirilerek şikâyetin değerlendirmesi yapılır. Şikâyetin haklı olduğuna karar verilmesi durumunda, Kalite Yönetim Temsilcisi ile koordineli olarak **PR05 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** kapsamında **PR05-F01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu** ile işlem başlatılır. Bu işlemlerin takibi, sonuçlandırılması ve ilgili şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesinden görevlendirilen Komite Üyesi ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikâyet konusu Kalite Yönetim Temsilcisini de ilgilendiren bir kapsamda ise, Kalite Yönetim Temsilcisi yerine görevlendirilen Komite Üyesi tarafından başka bir sorumlu veya Komiteden tarafsız bir üye belirlenebilir.

Konu İtiraz ise; İtiraz a ilişkin tüm bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesine sunulur, komitenin toplanması için gerekli düzenlemeler yapılır. İtiraz konusu komite tarafından incelenir ve komite itiraz ile ilgili tüm bilgileri değerlendirerek kararını alır. İtiraz sonucunda alınan komite kararı NATURSERT tarafından itirazı yapan yazılı olarak bildirilir. İtiraz konusunun doğrudan kontrolör özgeçmiş veya davranışları ile ilgili olması halinde Belgelendirme Sorumlusu, Sertifikeler ve Şirket Müdürü konuyu değerlendirerek kontrol faaliyetinde herhangi bir gecikme yaşanmaması için haklı gerekçeler dahilinde de ise kontrolörü değiştirme yetkisine sahiptir. Ancak konu yine de tarafsızlık açısından da değerlendirilmek üzere, en geç 1 ay içinde Komite gündemine alınarak değerlendirilmesi sağlanır.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komite kararları kararı takip eden 5 iş günü içinde ilgili yazılı olarak Şirket Müdürü imzası ile bildirilir. İlgili itiraz / şikâyeti yapanın en geç 1 ay içinde

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
PR04	15.11.2019	08.03.2022	01	3

karara tekrar itiraz hakkı mevcuttur. Karara itirazın NATURSERT' e yazılı olarak ve gerekçe sunularak yapılması gerekir. Bu durumlarda komite tarafından konu ile ilgili bilirkişilik yapabilecek uzman kişiler tespit edilerek görüşlerine başvurulabilir. Komite itirazı tekrar inceleyerek karar almasını takiben ikinci bir itiraz söz konusu olduğunda veya şikâyetler sonucu uygulanan faaliyetler itiraz/şikâyeti yapanlar tarafından yeterli / tatmin edici bulunmadığı durumlarda; çözüm için ilgili mahkemeye başvuru yapılır. Bu kapsamda müteşebbis ile imzalanan ürün belgelendirme sözleşmesinde tanımlanmış olan mahkemeler yetkilidir.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi toplantı kayıtları ve ekleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **PR06 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü** kapsamında muhafaza edilir ve bu kayıtlar Yönetim Gözden Geçirme ve Tarafsızlık Komitesi toplantılarında girdi olarak ele alınarak değerlendirilir.

NATURSERT, itiraz ve şikâyetin incelenmesinde; itiraz ve şikâyetin haklı nedenlere dayandığının anlaşılması halinde veya konuyla ilgili potansiyel uygunsuzluk alanları tespit edilirse **PR05 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** çerçevesinde faaliyet başlatır.