

1.0. AMAÇ

Gerçek veya tüzel kişilerin belgelendirme süreçleri ile ilgili şikâyetlerinin ve belgelendirme kararına ilişkin itirazlarının nasıl yapılacağı ile GCNTR'nin şikâyet ve itirazları ele alması ve çözüme ulaştırması konularında uygulayacağı yöntemleri açıklamaktadır.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, GCNTR'ün yürütmekte olduğu tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararları ve muayene faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü ve şikâyetle ilişkili tüm GCNTR personeli sorumludur.

4.0. TANIMLAR

4.1. Şikâyet: GCNTR'nin uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, GCNTR'ten aldığı hizmetlerden veya GCNTR'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/yararlanan veya etkilenenlerin GCNTR'e yaptıkları, itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren başvurulardır.

4.2. İtiraz: GCNTR'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların GCNTR'nin ilgili birimlerinin aldığı olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

4.3. İtiraz Komitesi: İtiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi içerisinde seçilen bağımsız üyelere oluşan Komitedir. İtiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi üyeleri arasından itiraza konu olmayan sektör temsilcileri ve üyelere secim yapılarak oluşturulur. İtiraz Komitesi tarafından alınan kararlar nihai karar olmamakla beraber, Üst Yönetime tavsiye niteliğindedir.

5.0. UYGULAMA

5.1. Şikâyet konuları ve şikâyet yönetimi

GCNTR tarafından sağlanan her türlü hizmet ile ilgili müşteri kişi, kuruluşu ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, www.gcnturk.com adresinde yer alan sikayet@gcnturk.com e-posta adresi, ofis telefonları ve/veya memnuniyet anketi yöntemi ile ulaştırılır.

GCNTR'ye gelen şikâyetler ele alınarak değerlendirilir. Bu değerlendirmeler, değerlendirme sonucunda alınan kararlar ve onaylar tamamen ilgili şikâyet konusunda bahsi geçen personelden bağımsız ve tarafsızdır. GCNTR, bünyesinde alınan kararları taşere etmez ve şikâyet yönetiminde yer alan personeller GCNTR'nin tam zamanlı personelleridir. Ancak gerektiğinde ilgili komite, teknik bilgi desteğini dışarıdan sağlayabilir. Tüm aşamalarda yer alan kişi ve kişiler tarafından onaylanan F270 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Çalışma Prensibi ve Gizlilik Sözleşmesi madde 5 ve 6 gereğince tüm tarafsızlığı şartlarını sağlamış olması gerekmektedir.

Tarafımıza ulaşan talep Yönetim Temsilcisi tarafından F142 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyetin GCNTURK hizmetlerinden olup olmadığı araştırılır.

Şikâyet GCNTR ile ilgili değilse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgilendirme yapılır. Eğer şikâyet GCNTR ile ilgili ise Yönetim temsilcisi ilgili Birim Müdürüne iletir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür

Şikâyet konuları ve izlenecek yollar aşağıda belirtilen şekilde çözüme kavuşturulur;

- GCNTR'nin vermiş olduğu hizmet alanlarında başvuruda bulunan müşterilerin; başvurunun alınma süreci ile ilgili, teklifin verilme süreci ile ilgili ve süreçleri yöneten personeller ile ilgili şikâyet talepleri Yönetim Temsilcisi tarafından F142 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve konu ilgili Birim Müdürü ve Planlama Sorumlusuna iletir. Çözüme kavuşturulacak durum, izlenecek yol belirlenir. Şikâyet incelemesi sonucunda belirlenen çözüm yolu Risk Analizine göre gözden geçirilir.
- GCNTR adına hizmeti gerçekleştiren teknik personelin (tetkik ekibi) davranışları, değerlendirme metotları, tetkik süresi vb konular ile ilgili şikâyetler; Yönetim Temsilcisi tarafından F142 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve konu ilgili Birim Müdürüne iletir. Şikâyet konusu tetkik süresi ise Planlama Sorumlusu, tetkik personeli ise ilgili personel görüşmeye dahil edilir. Çözüme kavuşturulacak durum, izlenecek yol belirlenir. Gerekirse tekrar tetkik gerçekleştirilir. Şikâyet incelemesi sonucunda belirlenen çözüm yolu Risk Analizine göre gözden geçirilir.
- GCNTR'nin gerçekleştirdiği ofis faaliyetleri ile ilgili şikâyetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.); Yönetim Temsilcisi tarafından F142 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve konu ilgili Birim Müdürü, görevi yerine getiren personele (muhasabe, planlama sorumlusu vb) iletir. Çözüme kavuşturulacak durum, izlenecek yol belirlenir. Şikâyet incelemesi sonucunda belirlenen çözüm yolu Risk Analizine göre gözden geçirilir.
- GCNTR'nin uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından F142 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. Eğer şikâyet konusu GCNTR'nin verdiği belge, hizmet, test raporları ile ilgili ise durum ilgili Müdüre veya personele iletir. Şikâyet incelemesi sonucunda belirlenen çözüm yolu Risk Analizine göre gözden geçirilir. Değil ise; müşteriye yazılı bilgilendirme yapılarak sorumluluğun tarafımıza ait olmadığı bilgisi verilir.
- Tüm şikâyet süreçlerinde şikâyet sonucu Yönetim Temsilcisi tarafından 7 iş günü içerisinde müşteriye yazılı veya e-posta yoluyla bildirilir.
- Bakanlık ve diğer resmî kurumlardan gelen şikâyetler; P22 Harici Bildirimler Prosedürüne uygun olarak yürütülür.

Tüm şikâyet konuları için; Tarafsızlığı herhangi bir tehlikeye düşürecek durum olması halinde şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyetten bağımsız en az 3 kişi olacak şekilde şikâyet ve itiraz komitesinden üyeler davet edilir ve şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir. Alınan karar Genel Müdür onayına sunulur ve nihai karar Yönetim Temsilcisi tarafından ilgiliye 7 iş günü içerisinde yazılı veya e-posta yoluyla bildirilir.

Şikâyet konusu ile ilgili yapılan tüm çalışmaların ayrıntıları Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından firmaya yazılı olarak iletir. Tüm kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanarak muhafaza edilir. Müşteri gerçekleştirilen faaliyetleri tatmin edici bulmaz ise konu İtiraz Komitesi gündemine taşınır. Komite Genel Müdür daveti ile konudan bağımsız en az üç kişi olacak şekilde toplanır. Konu müşteriye yazılı veya e-posta yoluyla bildirilir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür

5.2. İtiraz konuları ve itiraz yönetimi

GCNTR'nin almış olduğu kararlar ile ilgili müşterilerden gelen itirazlar, ofis dahili hatları aranarak Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır veya info@gcnturk.com mail adresinden, www.gcnturk.com adresindeki online iletişim formu ile kayıt altına alınır. İtirazın kabul edilme süresi itiraza konu karar tarihinden itibaren 30 iş günüdür.

İtiraz kayıt altına alındıktan sonra Sistem Belgelendirme Müdürü ve ilgili Departman Müdürü, itirazın GCNTURK'ün vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır. İtiraz GCNTURK'ün vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı veya e-posta yoluyla bilgi verilir.

İtiraz; GCNTURK'ün vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Sistem Belgelendirme Müdürü konuyu itiraz komitesine F74 Toplantı Duyuru formu ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir. İtiraz komitesinde ilgili itirazın değerlendirilmesi çalışması F78 Tarafsızlığı Sağlama Komitesi Çalışma Prensibi Ve Gizlilik Sözleşmesi kurallarına uygun olarak yürütülür. İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür. Gerek duyulması halinde konusunda uzmanlardan bilgi desteği alabilir. Görüşülen konular, kişiler ve alınan karar F75 Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

Sistem Belgelendirme Müdürü konu ile ilgili Düzeltici Faaliyet başlatır. En az 30 gün içerisinde sonuçlandırılan faaliyet hakkında müşteriye yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

İtiraz sonucunda alınan karar ve yürütülen faaliyetler ile ilgili müşteri memnuniyetsizliğinin devamı durumunda ikinci kez GCNTR'ye itiraz etme hakkı vardır. Böyle bir durumda; itiraz komitesinden ve konudan tamamen bağımsız ve farklı uzmanlarca komite tekrar toplanır. Konusunda uzman ekip tarafında alınan karar müşteriye yazılı olarak bilgilendirilir. İtiraz sahibi yine tatmin olmaz ise GCNTR mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar.

İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir. Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili GCNTR'nin akreditasyona sahip olduğu Akreditasyon Kuruluşları (TÜRKAK), yetki aldığı ilgili bakanlıklar ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez. İtirazın ilgili olduğu Kurum/Kuruluş olacak şekilde bilgi verilir.

6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- P5 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- P3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- OEK16 İtiraz Komitesi
- F77 Belgelendirme Komitesi İşlem Formu
- F78 Komite Üyeleri Gizlilik Taahhütnamesi
- F142 Müşteri Şikayetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu
- F270 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Çalışma Prensibi ve Gizlilik Sözleşmesi
- F273 Komite Üyesi Atama Kontrol Formu

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür

7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01	09.03.2012	5.17	Muayene ile ilgili şikayet yöntemleri tanımlanmıştır.
02	10.10.2013	5.17	Muayene ile ilgili şikayet yöntemleri detaylandırılmıştır.
03	17.07.2019	4.1- 4.2	Şikayet ve itiraz tanımları güncellenmiştir.
04	12.07.2021	Tümü	Şikayet ve İtiraz değerlendirme Komitesi, İtiraz Komitesi olarak değiştirildi. Komite tarafından alınan kararın "tavsiye niteliğinde" olduğu tanımlandı.
05	17.10.2022	5.6	Genel Koordinatör ünvanı çıkarılmıştır.
06	06.11.2023	Tümü	İtiraz ve şikayet tanımları netleştirildi. Mevcut ve yeni görevlendirmeler genişletildi. İzlenen yöntem güncellendi.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür