1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Royalcert tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek şikayetlerin ve itirazların nasıl alınacağı, nasıl değerlendirileceğini ve anlaşmazlıkların çözümünü açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesini kapsar.

3. YETKİ VE SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından genel müdür, yönetim temsilcisi, şube müdürleri, operasyon müdürü, operasyon müdür yardımcıları, şube/merkez kalite sorumluları, ilgili departman müdürleri ile itiraz ve şikayetle ilişkili tüm Royalcert personeli sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ŞİKAYET : Müşteri veya diğer ilgili tarafların, RC'nin uygunluk değerlendirme faaliyetleri (muayene, denetim ve belgelendirme vb.) ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, muayenesi yapılan ürünler, prosesler vb. belgelendirdiği bir ürün ve/veya kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuz başvurulardır.

İTİRAZ : Müşteri veya diğer tarafların, RC'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

Aksiyon Modülü: Düzeltici ve önleyici faaliyetler ile denetim faaliyetleri dışında kalan ve işletme içinde takip edilmesi gereken tüm aksiyonların planlanması, kim tarafından ne zaman yapılacağının izlenmesi ve varsa sapmalarının takip edilmesine yönelik geliştirilmiş bir modüldür.

QDMS : Doküman dağıtımı ve aksiyon yönetimi için kullanılan yazılım.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

5.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı, sözlü, mail, elden yazılı, KEP veya Royalcert web sitesi üzerinden yapılabilir.

5.1.2. Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından sahada RC-DB-KY-FR16 Şikayet İtiraz Talep Bildirim Formuna kaydedilerek, ofis ortamında ise RC-DB-KY-FR16 Şikayet İtiraz Talep Bildirim Formuyla ya da direkt olarak QDMS aksiyon modülüne açılarak kayıt altına alınır ve şubelerde kalite sorumlularına, merkezde merkez kalite sorumluna iletilir.

5.1.3. Bir şikâyet veya itiraz alındığında yönetim temsilcisi/merkez/şube kalite Sorumluları, şikâyet veya itirazın, RC' nin sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.

5.1.4. İtiraz ve şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile yönetim temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir. İtiraz sahibine yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir.

KONTROLSUZ KOPYADIR

5.1.5. Şikayet/itiraz kaydı merkezde merkez kalite sorumlusu, şubelerde şube kalite sorumluları tarafından QDMS müşteri şikayetleri/itirazları/bilgi edinme talepleri aksiyon modülünde kayıt olarak açılır.

5.1.6. Yönetim Temsilcisi/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yardımcıları/Şube Müdürü/Teknik Sorumlular/Kalite Sorumları, bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.

5.1.7. Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen şikâyet veya itiraz, şikâyet veya itiraz ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilir.

5.2. Değerlendirme ve Karar

5.2.1. RoyalCert tarafından itiraz ve şikayetin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, prensip olarak benimsenmiştir. Bu çerçevede RoyalCert, itiraz ve şikâyetleri ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

5.2.2. Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya itiraza konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

5.2.3. Şikâyet veya itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet veya itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

5.2.4. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için Royalcert; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

5.2.5. Şikayet veya itirazı değerlendirmek üzere atanan soruşturmacı aşağıdaki konuları içerecek şekilde tutanak düzenleyerek değerlendirmesini imzalı olarak kalite sorumlusuna/Yöneticisine iletir.

- Personelden alınan savunmanın değerlendirilmesi,
- Rapor incelemeleri,
- Varsa eğitim ihtiyacının belirtilmesi,
- Mevzuat maddelerine göre inceleme,
- Kontrol tekrarı yapıldı ise değerlendirme sonuçları,
- İtiraz şikayet ile ilgili kanaatlerini belirtmesi.

5.3. Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

5.3.1. Yönetim Temsilcisi, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, şikâyet veya itiraz sahibine mail, elden yazılı ya da KEP olarak bildirir.

5.3.2. RoyalCert' e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.

5.3.3. Gerek görülmesi durumunda Royalcert, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

KONTROLSÜZ KOPYADIR

5.3.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet veya itiraz tarihinden en geç (1) bir ay (20 iş günü) sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, mail, elden yazılı ya da KEP olarak bildirilir.

5.3.5. Müşterinin Şikayetini veya İtirazını Sürdürmesi durumunda Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak İstanbul İş Mahkemesi yetkilidir.

5.4. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

5.4.1. RoyalCert; şikâyetler ve itirazların çözümlenmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda takip eder.

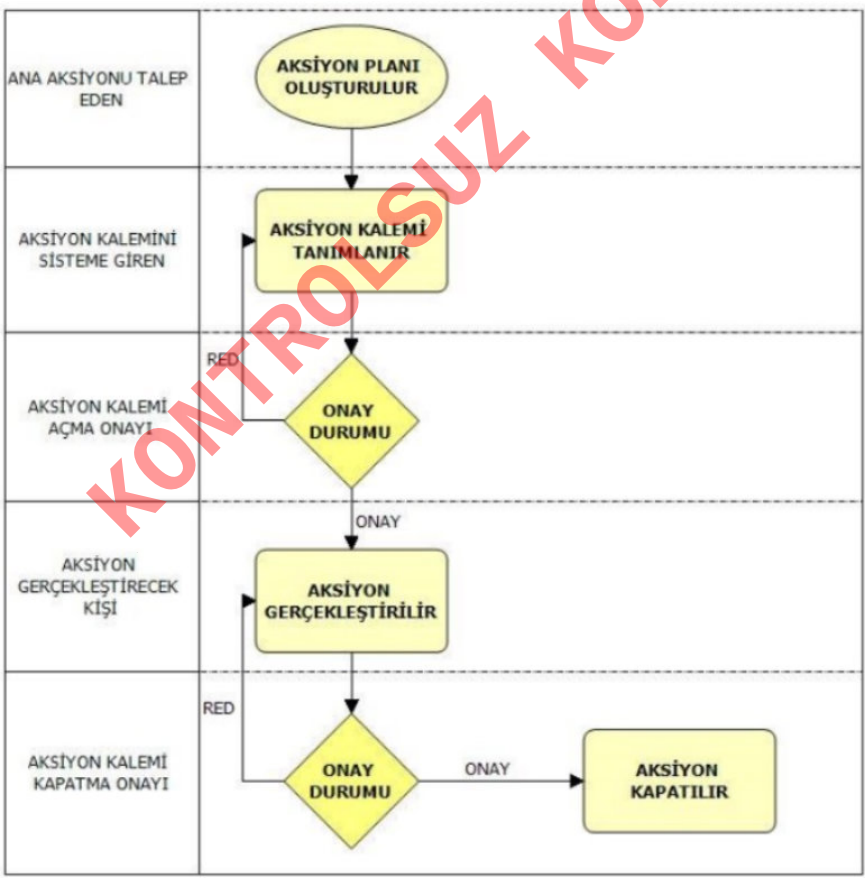
5.4.2. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, QDMS Düzeltici ve Önleyici Faaliyet modülünde yapılır.

5.5. Kayıtlar

5.5.1. Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği RC-DB-KY-PR02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

5.6. QDMS MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ/İTİRAZLARI/BİLGİ EDİNME TALEPLERİ AKSİYON MODÜLÜ KAYIT VE ONAYLAMA SÜRECİ

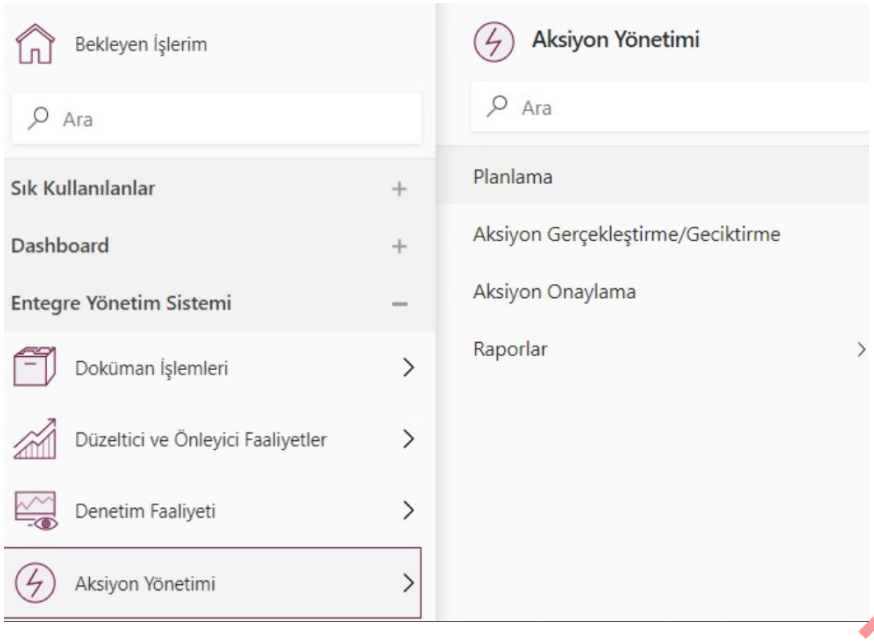
5.6.1 İş Akışı



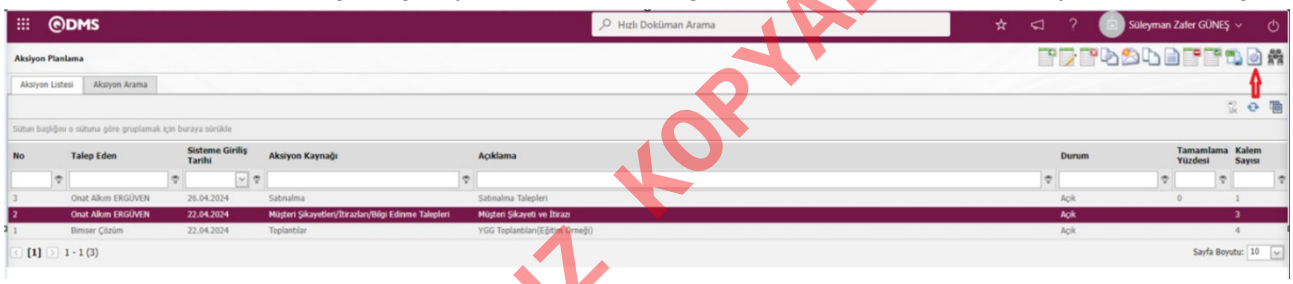
KONTROLSUZ KOPYADIR . . .

5.6.2 AÇILIŞ

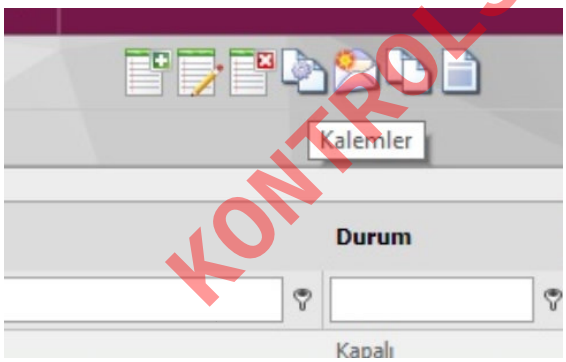
Kalite Sorumları tarafından yeni aksiyon kalemi başlatmak için Menüden “Aksiyon Planlama” seçilir



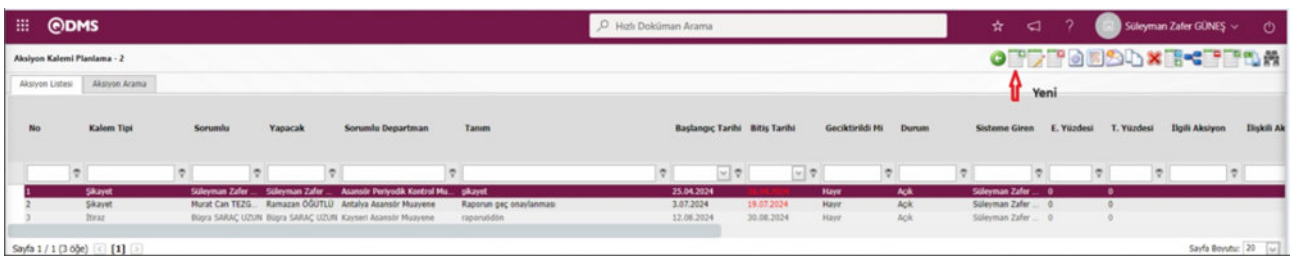
Gelen ekranda 2 nolu Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Bilgi Edinme Talepleri Ana aksiyon kalemi seçilir:



Ana aksiyonun içine girmek için **KALEMLER** butonu kullanılır. Buradaki diğer butonlar Ana aksiyon kalemini değiştirmek için olduğundan KULLANILMAZ.

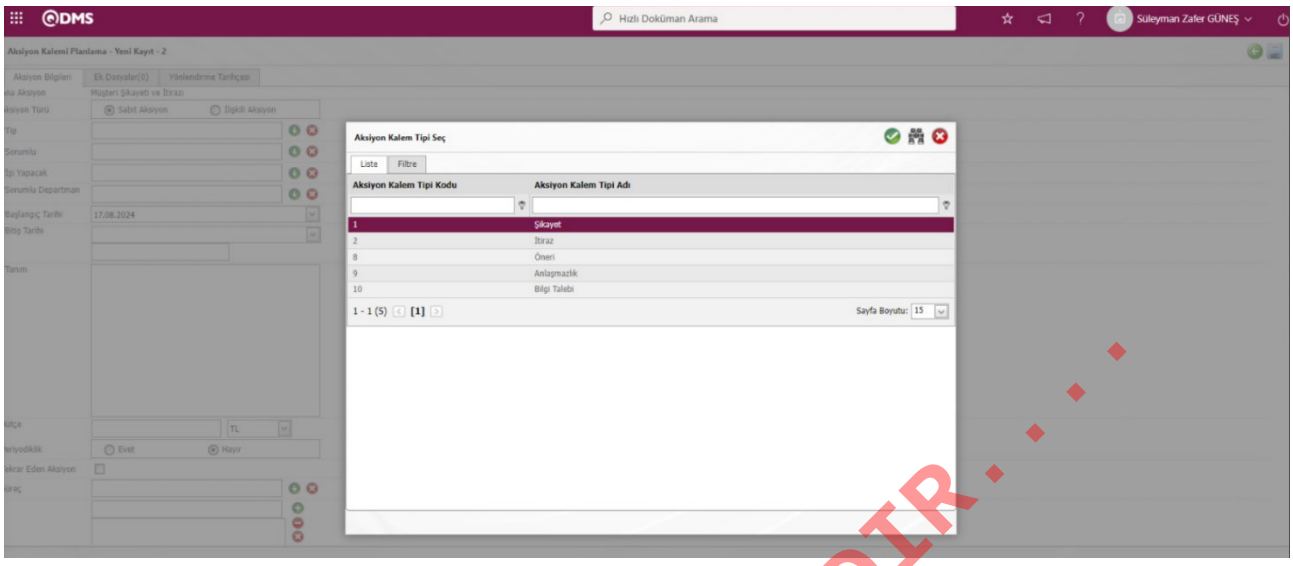


KALEMLER butonu ile ana aksiyon içine girildikten sonra yeni bir aksiyon kaydı oluşturmak için YENİ butonuna basılır.



KONTROLSÜZ KOPYADIR. . . .

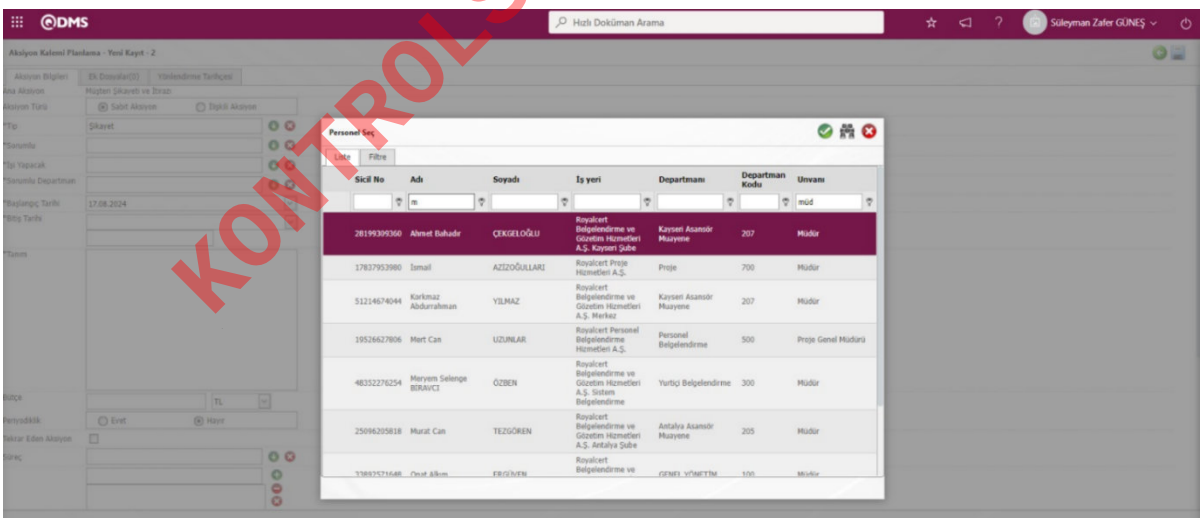
Açılan aksiyonda Şikayet-İtiraz gibi kategorilerden uygun olanı seçilir:



İşi yapacak kişi olarak ilgili birim sorumlusu/kalite sorumlusu seçilir. Daha sonra sorumlu kişi şube müdürü seçilir.

***Şikayet/itiraza birim sorumlusu/kalite sorumlusu konu olması durumunda işi yapacak kişi olarak da Merkez birim sorumlusu/kalite sorumlusu seçilir.**

***Şikayet/itirazın merkez birim sorumları/kalite sorumluları ile ilgili olması durumunda Sorumlu olarak Yönetim Temsilcisi/Operasyon Müdür Yardımcısı seçilir.**



İlgili Departman ve diğer bilgiler doldurulur. Başlangıç tarihi geriye dönük olamaz. Bitiş tarihi yapılacak işe göre seçilir. **Başvuru tarihinden itibaren 30 günü (20 iş günü) geçmeden sonuçlanacak şekilde planlanmalıdır**. Şikayet/İtirazın sonuçlanmasının 30 günü (20 iş günü) geçeceği öngörülüyorsa, başvuru sahibine yazılı bilgi verilecektir.

KONTROLSÜZ KOPYADIR



Şikayet/İtiraz konusu belirtildikten sonra Yönetim temsilcisi/Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yrd. ile görüşülerek yapılacak faaliyet belirlenir.

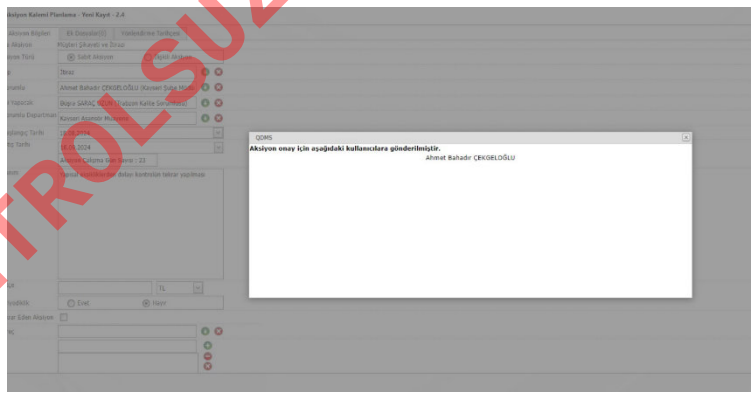
Faks, e-posta mesajı, şikayet/itiraz formu gibi ilgili belgeler "Ek Dosyalar" bölümüne kaydedilir.

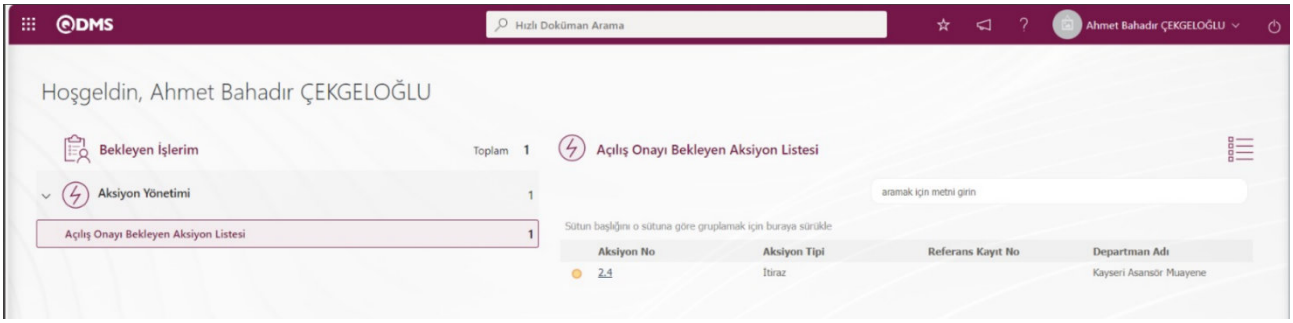
Kalite Sorumlusu son olarak kaydet butonuna basarak açılış kaydını oluşturur.

5.6.3 AÇILIŞ ONAYI

Kaydedildikten sonra aksiyon onay için Yönetim Temsilcisi/Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yardımcısı gider. İlgili sorumlular şikayete göre işi yapacak kişi tarafsızlığını ve yapılacak faaliyetin uygunluğunu kontrol ederek açılış onayını gerçekleştirir. Açılışın reddedilmesi durumunda aksiyonun tekrar başlatılması gerekecektir. Onay bekleyen iş için ilgili kişiye e-posta mesajı gönderilir ayrıca bekleyen işlerde görülür.

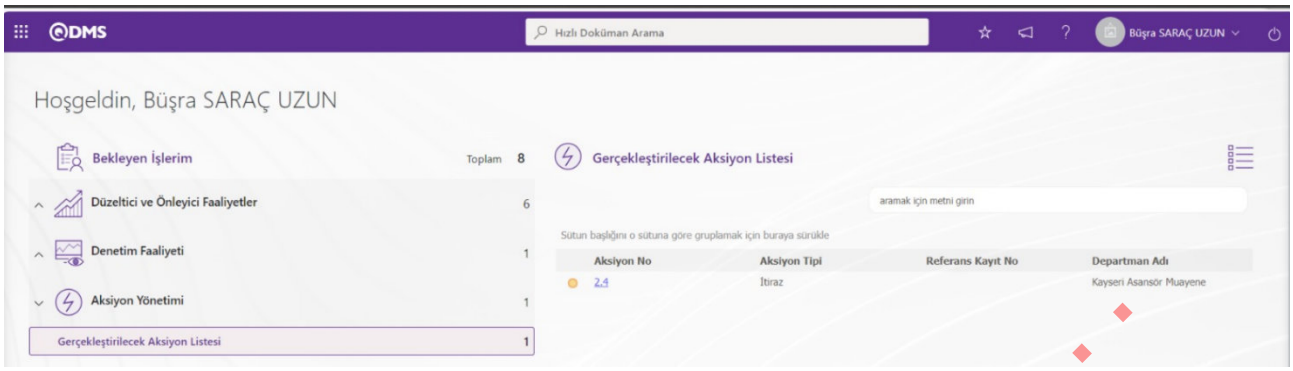
KONTROLSUZ KOPYADIR



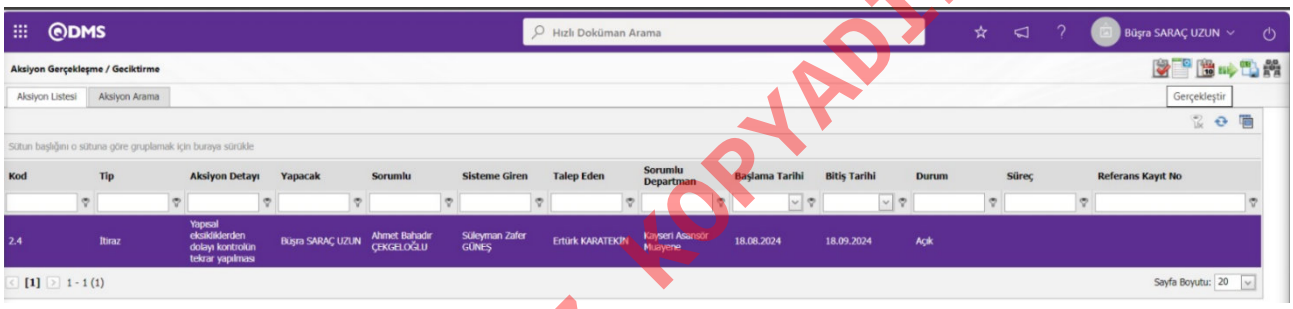


5.6.4 İŞİN YAPILMASI VE ONAY

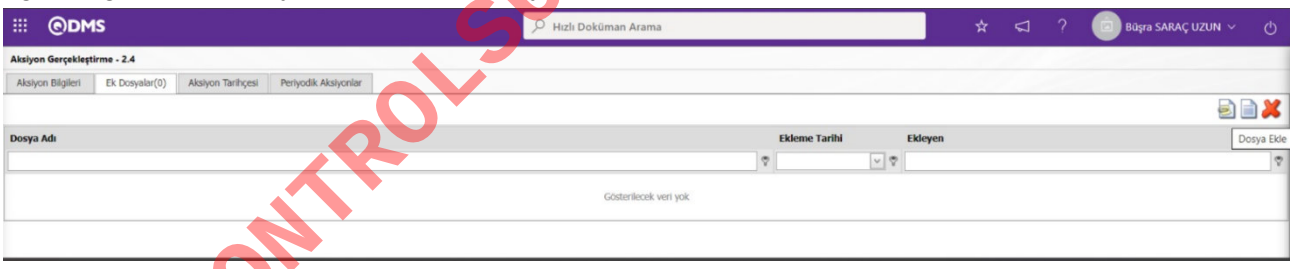
Açılış onayı yapılan aksiyon için işi yapacak kişiye bilgilendirme maili gönderilir ve yapılacak işlerde görünür:



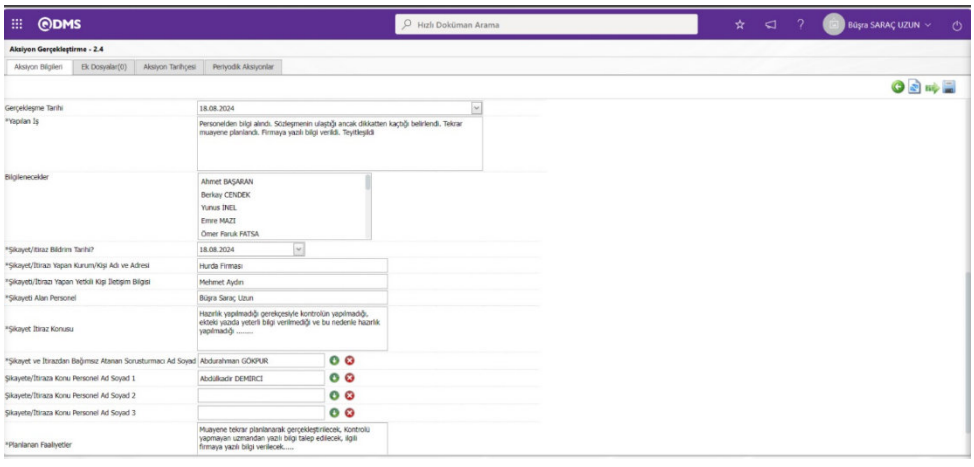
İşin tamamlanmasından sonra ilgili sorumlu tarafından kaydedilmek için "Gerçekleştir" butonu kullanılarak aksiyona girilir.



İlgili belgeler "Ek Dosyalar" bölümüne kaydedilir.

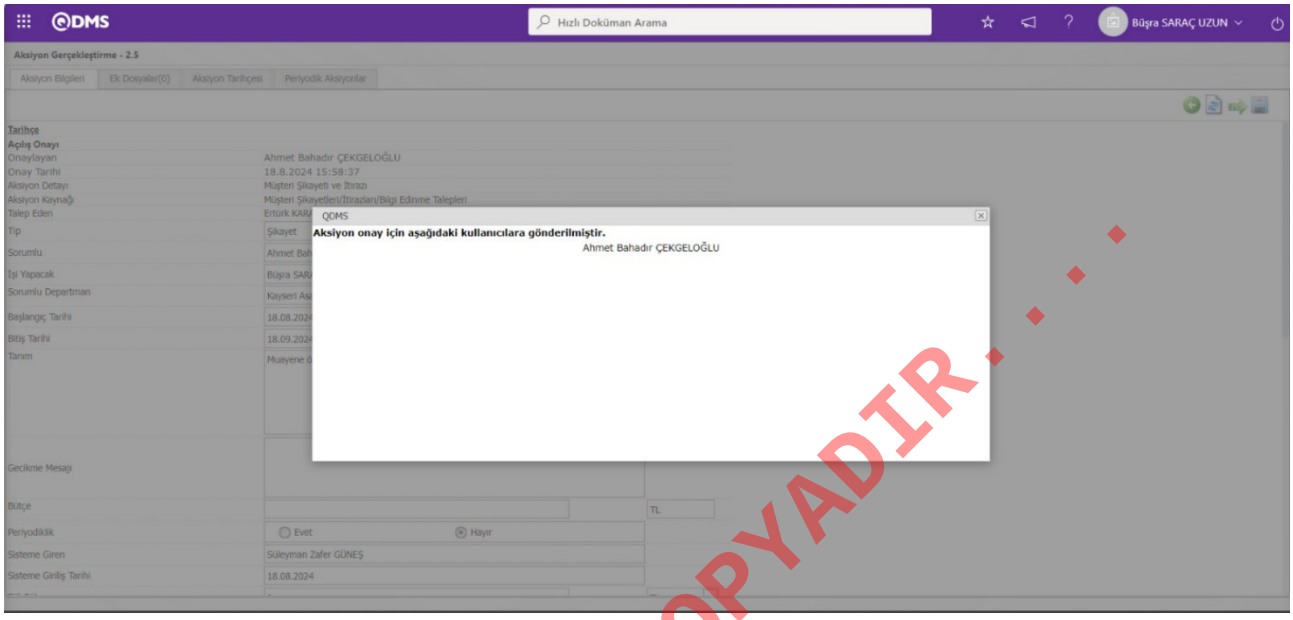


Yapılan iş kısaca tarif edildikten sonra kayıt butonuna basılarak iş tamamlanır.

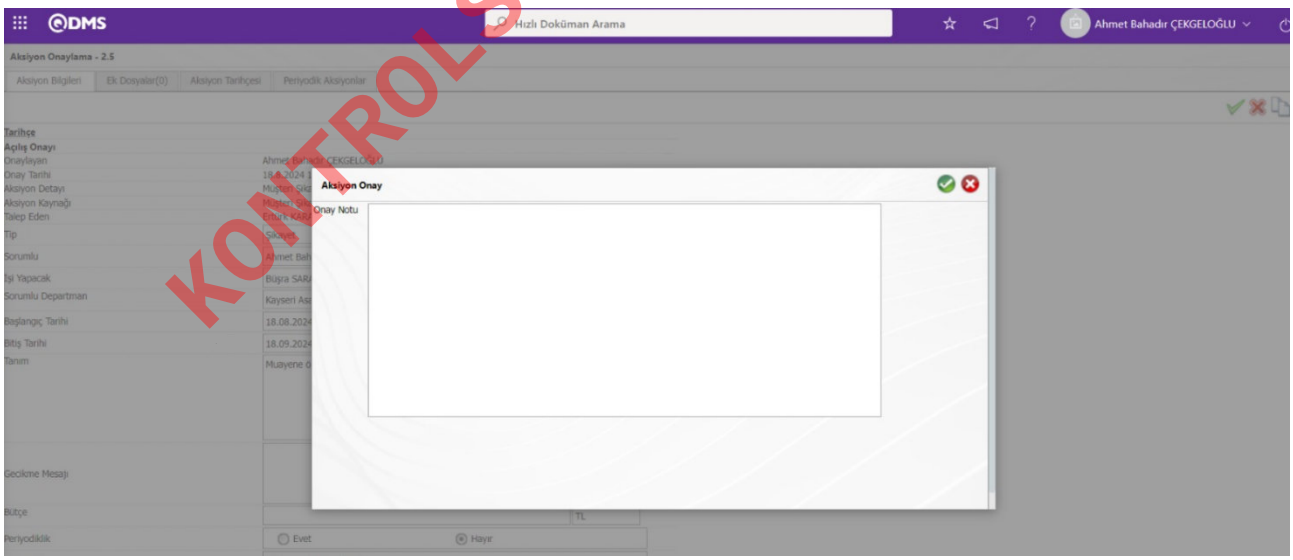


KONTROLSÜZ KOPYADIR

Daha sonra aksiyon 1.onay için Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yrd./Teknik Yöneticiye gider.

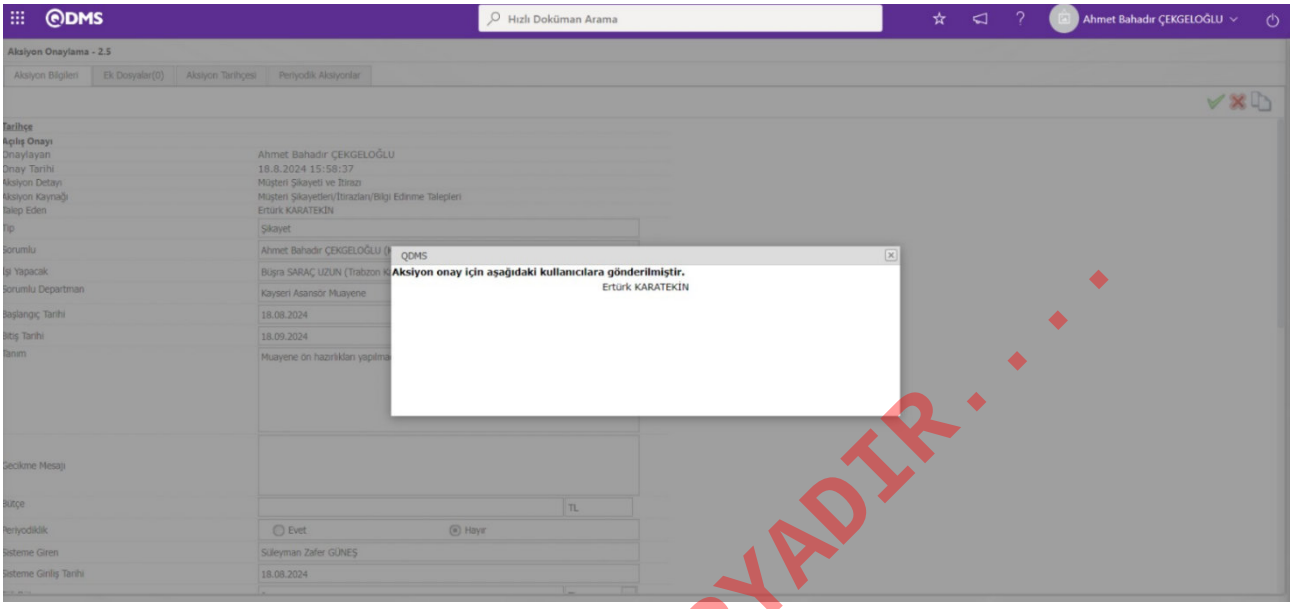


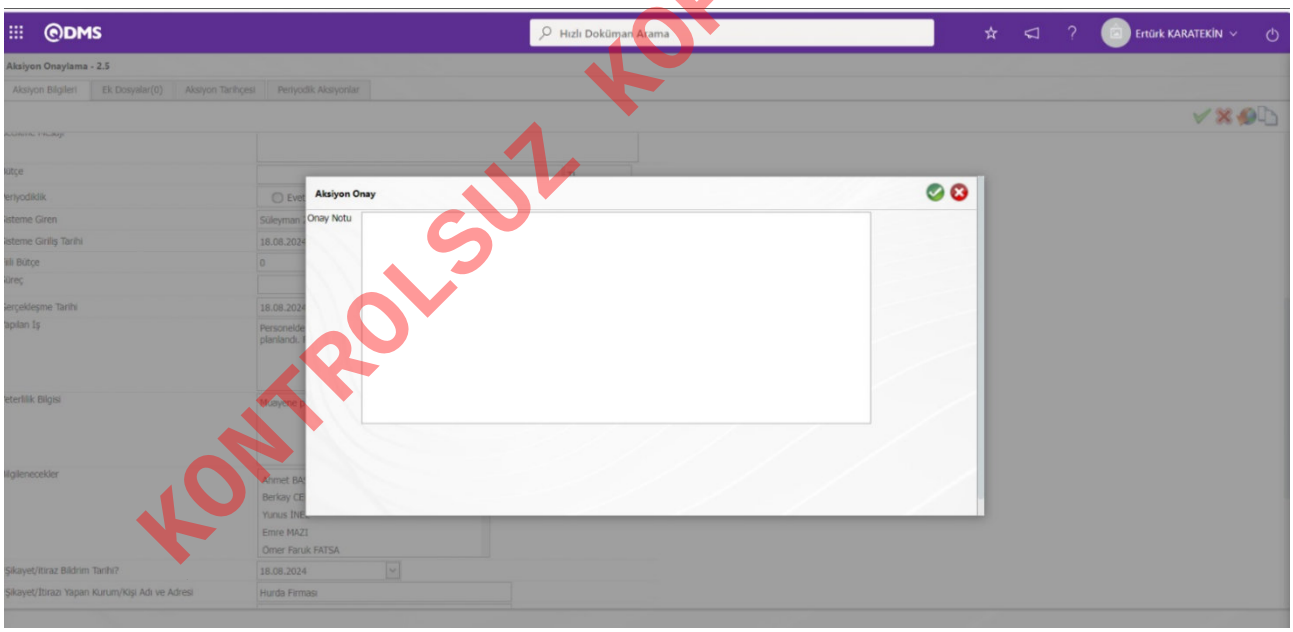
Yapılan faaliyet yeterli ise, ilgili sorumlu tarafından "Yeterlilik Bilgisi" alanını doldurarak aksiyonu onaylar.



KONTROLSUZ KOPYADIR

Aksiyon son olarak kapatma onayı için yönetim temsilcisine gider. Yönetim Temsilcisi, değerlendirir ve Düzeltici faaliyet açılıp açılmaması gerektiğini değerlendirir. “DÖF Açılsın mı?” bölümünde uygun alanı işaretleyerek aksiyonu kapatır. Gerekli ise RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltici faaliyet işlemi başlatılır.





KONTROLSUZ KOPYADIR. . . .

5.6.5 KAYITLAR

Devam eden ve tamamlanmış tüm kayıtlara ilişkin ayrıntılar, ilgili alanlara göre oluşturulan ana aksiyonların altındaki kalemler olarak görülebilir.

6. REFERANS DOKÜMANLAR

- RC-DB-KY-FR16 Şikayet İtiraz Talep Bildirim Formu
- RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- RC-DB-KY-PR02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

7. REVİZYON KAYITLARI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Yapılan Değişiklik
02	21.09.2015	Prosedür MS.PR.01'e uygun olarak revize edilmiştir.
03	27.10.2015	Prosedür Kalite El Kitabı'na uygun olarak revize edilmiştir.
04	01.02.2022	Komite üye sayısı için en az ibaresi eklendi.
05	22.08.2022	Prosedür gözden geçirildi.
8	16.06.2025	içerikte düzenleme.
7	11.01.2025	İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi tanımlar kısmından çıkartılmıştır ve QDMS Aksiyon modülünde şikayet ve itirazların değerlendirmesine yönelik düzenleme yapılmıştır. Şikayet ve itirazı değerlendirmek üzere atanan soruşturmacının hazırlayacağı tutanak ile ilgili detay bilgi eklenmiştir.
6	30.08.2024	QDMS'e geçiş

KONTROLSUZ KOPYADIR . . .