

	<b>Şikayet Değerlendirme Prosedürü</b>	<b>Dokuman No</b>	NVA-TR-PR-07
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b>	15.02.2021

## AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikayet alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukları açıklamaktır.

## KAPSAM

Bu prosedür, NVA' un müşterilerinden gelen her türlü şikayetlerin değerlendirilmesini kapsar.

## SORUMLULUK

- Planlama ve Operasyon Sorumlusu
- Belgelendirme Müdürü
- İtiraz ve Şikayet Komitesi
- Genel Müdür
- Yönetim Temsilcisi

## TANIMLAR

**Şikayet:** Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

## UYGULAMA

- NVA şikayet ve itirazların ele alınması prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.
- NVA, şikayet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırmayacağını taahhüt eder.
- NVA şikayetlerin ele alma proseslerinde yer alan kişilerin, belgelendirme kararını verenler ve tetkiki yapanlardan farklı olmasını güvence altına almıştır.
- Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

### 1. Şikayet ve İtiraz Başvurularının Alınması ve Ön Değerlendirmesi

NVA belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak NVA' a ulaşan sözlü veya yazılı (fax, e-posta, posta) şikayetler, Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu tarafından "NVA-QMS-FR-36 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu" na kaydedilir. Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu tarafından gelen şikayet; NVA' dan belgelendirme hizmeti almış kuruluşların NVA' un hizmetine ait süreçlerdeki iş ve işlemlerden kaynaklanan şikayetlere ait başvuru olup olmadığı, NVA dan belgelendirme hizmeti almış kuruluşlara yönelik şikayetlerin; hizmet alınan konuda olup olmadığı, işlemlerde ilgili sistem dokümantasyonuna aykırılık bulunup bulunmadığı, bilgilerin yeterli ve anlaşılır olup olmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonrası uygun olanların değerlendirilmesi için Belgelendirme Müdürüne iletilir.

Doküman No	NVA-TR-PR-07
Yayın Tarihi	01.03.2020
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	15.02.2021

Sözlü olarak gelen şikayetler için, önce şikayetin aslı Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu tarafından araştırılır. Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu şikayet sahibine geri dönerek şikayetini işleme konabilmesi için yazılı olarak yapması gerektiğini bildirir. Yazılı olarak gelmeyen şikayetler ile isim, imza ve adres bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve imza olduğu belirlenen başvurular işleme konulmaz.

NVA tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın ilgiliye iletilme tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

İtiraz konusu, hizmet alınan konuda olup olmadığı, ilgili dokümanlarda öngörülen sürelerle uygun olarak yapılıp yapılmadığı, işlemlerde maddi ve/veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

No	Şikayet	Karar
1	<p>Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>İlgili kişilere ulaşılamaması,</li><li>Teklif süresinin geç olması,</li><li>Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,</li><li>Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb...</li></ul>	
2	<p>Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Denetim heyetinin tavır ve davranışı,</li><li>Denetim heyetinin etik olmayan davranışı,</li><li>Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık</li><li>Denetimde uygun metot kullanılmaması,</li><li>Denetim planına uymama,</li><li>Denetimin katma değer sağlamaması vb... gibi</li></ul>	<p>En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.</p>

### 1.1. NVA' un Sorumlu Olduğu Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Olan Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Ön Değerlendirme sonucunda şikayet olarak ele alınması kararı verilenler Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirmeye alınır. Şikayet konusunun Belgelendirme Müdürü tarafından çözüme kavuşturulması halinde, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

Şikayet konusunun Belgelendirme Müdürü tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;

- Başvurunun Belgelendirme Müdürü tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,



## Şikayet Değerlendirme Prosedürü

Dokuman No	NVA-TR-PR-07
Yayın Tarihi	01.03.2020
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	15.02.2021

- Başvurunun Belgelendirme Müdürü görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.

Belgelendirme Müdürü tarafından şikayet konusu başvurunun; İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından alınan kararlar Genel Müdür tarafından ilgili kuruluşa “**NVA-QMS-FR-36 Şikayet Değerlendirme Formu**” ile birlikte yazılı olarak gönderilir. Cevaplanan anketler Belgelendirme Müdürü tarafından, değerlendirildikten sonra elde edilen analiz sonuçları Genel Müdüre iletilir.

Haklı bulunan şikayet olması durumunda, Yönetim Temsilciliği tarafından, “**NVA-TR-PR-04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**” ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

### 1.2. Belgeli Müşterilere/Firmalara Yönelik Şikayetlerin Değerlendirilmesi

NVA tarafından belgeli kuruluşların Yönetim Sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan ve NVA’ a ulaşan, müşteri şikayetleri için aşağıdaki adımlar izlenecektir;

Şikayetler işleme konulduğu yedi iş günü içerisinde Genel Müdürün bilgisi dahilinde müşteriye ilk yanıt yazılı olarak bildirilir ve araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır.

Şikayet eden kişiye, ilgili müşteriye resmi olarak yazılı bir şikayet te bulunup bulunmadığı sorulur- eğer yazılı olarak şikayet te bulunmamışsa öncelikle ilgili müşteriye yazılı olarak bilgilendirmesi önerilir,

Eğer şikayet sahibi, ilgili müşteriye resmi bir şikayet te bulunmuş ise şikayetini yazılı olarak NVA’ a iletmesi talep edilir.

Şikayet in yazılı olarak gelmesini müteakip önce “**NVA-QMS-FR-36 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu**” doldurulur sonra şikayet e-postası/faksı ile birlikte Genel Müdüre iletilir.

Şikayet in aslı söz konusu ise şikayet e konu müşteri ile bağlantıya geçilir. Şikayet konusu vakit geçirmeden tüm detaylarıyla yazılı olarak bildirilir (şikayet eden kuruluşun onay vermesi halinde ismi şikayet edilen kuruluşa bildirilir.).

Müşterilerden bu şikayet in sebebi ile ilgili detayları istenir ve müşterinin bu uygunsuz durum ile ilgili yaptığı düzeltici faaliyetlerin objektif delilleri istenerek söz konusu iki taraf arasında uzlaşma sağlamak için girişimde bulunulur.

Müşterinin şikayet ile ilgili düzeltici faaliyet delilleri, doldurulan “**NVA-QMS-FR-36 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu**”, şikayetçinin resmi şikayet yazısı ile birlikte konu ile ilgili genel görüşler Genel Müdüre karar vermesi için iletilir. Genel Müdürün kararına müteakip, şikayetçiye, sorunun durumu hakkında uygun şekilde öneride bulunulur, majör bir uygunsuzluğun tespitinde acil haberli olarak müşteriye mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) haber vererek tetkik yapılacağı bildirilir. Bu tür tetkiklerde müşterinin tetkike ve tetkik ekibine itiraz hakkı yoktur.

Eğer olması muhtemel uygunsuzluğun şiddeti minör uygunsuzluk seviyesinde ve şikayete ilişkin kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim tetkiki tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi sırasında şikayet e konu olan müşteri şikayetine ve tüm şikayetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikayet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şikayet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Şikayet sahibinin, NVA’ un konu ile ilgili yaptığı faaliyetlerin yetersiz olduğunu düşünmesi durumunda, temyiz hakkını kullanmak isterse artık konunun çözümü İtiraz ve Şikayet Komitesinin sorumluluğundadır. Ayrıca şikayet konusu Genel Müdürün dahil olduğu bir süreçle alakalı olduğunda da şikayet in değerlendirilmesi İtiraz ve Şikayet Komitesi sorumluluğundadır.

	<b>Şikayet Değerlendirme Prosedürü</b>	<b>Doküman No</b>	NVA-TR-PR-07
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b>	15.02.2021

## 2. Şikayet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

NVA, şikayet e konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, şikayet sahibi ve şikayet e neden olan belgelendirilmiş müşterisi ile birlikte şikayet in konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği mertebede resmi web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.

## 3. Gizlilik

NVA' a ulaşan tüm şikayet , itiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda yalnızca NVA' u akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları ilgili müşteri dosyasında saklanır. Temyiz/Temsil sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikayet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme "NVA-QMS-FR-36 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu" nda kayıt altına alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak "NVA-TR-PR-02 Kayıtların Yönetimi Prosedürü" ne göre muhafaza edilir. Bu kayıtlar gerektiğinde veri analizi için kullanılabilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

Müşterilerin şikayet kayıtlarına erişim "NVA-TR-PR-17 Belgelendirme Usul ve Esasları Prosedürü" nde ele alınmıştır.

NVA, şikayet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi [www.nvabelge.com](http://www.nvabelge.com) web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

## İLGİLİ DOKÜMANLAR

NVA-TR-PR-04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

NVA-TR-PR-02 Kayıtların Yönetimi Prosedürü

NVA-TR-PR-17 Belgelendirme Usul ve Esasları Prosedürü

NVA-QMS-FR-36 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu

NVA-QMS-FR-50 Bireysel Baş Tetkikçi / Tetkikçi / Teknik Uzman Sözleşmesi

NVA-QMS-FR-17 Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu

<b>Hazırlayan: Pelin Öge (Belgelendirme Müdürü)</b>	<b>Onaylayan: Ayça Aksoy (Genel Müdür)</b>
	