

	<b>İtirazların Değerlendirme Prosedürü</b>	<b>Dokuman No</b>	NVA-TR-PR-14
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b>	05.03.2021

## AMAÇ

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

## KAPSAM

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

## SORUMLULUK

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

## TANIMLAR

**İtiraz:** NVA' un müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

## UYGULAMA

- NVA itirazların ele alınması prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.
- NVA, itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırmayacağını taahhüt eder.
- NVA İtirazları 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. 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. Müşteri 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.

	<b>İtirazların Değerlendirme Prosedürü</b>	<b>Dokuman No</b>	NVA-TR-PR-14
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b>	05.03.2021

Sözlü olarak gelen itirazlar için, önce itirazın aslı Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu tarafından araştırılır. Planlama ve Sertifikasyon Sorumlusu itiraz 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.

## 2. İtirazlar

### İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, kontrolörlerin atanması, kontrollerin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve sertifikasyon kararı gibi kontrol ve sertifikasyon proseslerinden tamamen bağımsız itiraz komitesini oluşturmuştur.

İtiraz Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan en az 2 üyeden oluşur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz Komitesi üyesi, itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz.

Komite üyeleri, Komite Üyeliği Sözleşmesi'ni ve Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı'nı imzalarlar.

### İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

İtiraz Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin müteşebbis sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müteşebbis sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı,

gibi kriterler esas alınır.

No	İtiraz	Karar
1	Kontrol sonucuna / Şikâyet ve itiraz sonucu verilen kararlara <i>itiraz</i>	Şirket Müdürü öncelikle <b>NVA-QMS-FR-36 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu</b> 'nun doldurulmasını sağlar. Bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, <b>NVA-QMS-FR-36 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu</b> ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki

	<h2>İtirazların Değerlendirme Prosedürü</h2>	<b>Doküman No</b>	NVA-TR-PR-14
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b>	05.03.2021

		<p>üyenin oybirliği ile alınır.</p> <p>İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz.</p> <p>İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.</p>
<b>2</b>	<p><i>Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz</i></p>	<p>Bu durumda kontrolör, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler ve 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Şirket Müdürü; değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolör tavsiye kararının onayına,</li> <li>• Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına,</li> </ul> <p>Müteşebbis, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
<b>3</b>	<p><i>Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz</i></p>	<p>Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolörlerin öz geçmişleri kontrolden önce müteşebbise iletilir. Kontrol edilecek müteşebbisin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır.</p> <p>İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.</p> <p>İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.</p>

### İtirazların Kayıtları

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 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.

	<b>İtirazların Değerlendirme Prosedürü</b>	<b>Dokuman No</b>	NVA-TR-PR-14
		<b>Yayın Tarihi</b>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b>	05.03.2021

Müşterilerin itiraz kayıtlarına erişim “NVA-TR-PR-17 Belgelendirme Usul ve Esasları Prosedürü” nde ele alınmıştır.

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

#### 4. İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her şikâyet veya itirazla ilgili Şirket Müdürü uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir personelimizden de gelebilir. Düzeltici / önleyici faaliyetler *Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü* 'ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici / önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. *Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü*).

#### 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 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu
- NVA-QMS-FR-50 Bireysel Baş Tetkikçi / Tetkikçi / Teknik Uzman Sözleşmesi
- NVA-QMS-FR-17 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu

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