



TÜRK LOYDU

Yayın Tarihi:
30.03.2006

Doküman No:
REH- 01

Sayfa No : 1/5

Revizyon No: 1

Tarihi: 03.12.2007

**YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRMESİ
ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURU REHBERİ**

ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURU REHBERİ

İÇİNDEKİLER

- 1 AMAÇ**
- 2 TANIMLAR VE KISALTMALAR**
- 3 ŞİKAYET BAŞVURULARI**
- 4 İTİRAZ BAŞVURULARI**
- 5 GİZLİLİK**



TÜRK LOYDU

Yayın Tarihi:
30.03.2006

Doküman No:
REH- 01

Sayfa No : 3/5

Revizyon No: 1

Tarihi: 03.12.2007

**YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRMESİ
ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURU REHBERİ**

1. AMAÇ

Bu rehberin amacı; TÜRK LOYDU yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuda şikayet ve itirazların nasıl yapılacağına dair yöntemin açıklanmasıdır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ŞİKAYET: Özel veya tüzel kişiler tarafından yönetim sistemleri belgelendirmesi kapsamında verilen hizmetlerle ilgili – akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dahil – TL'nin prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya TLBB' nin faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.

İTİRAZ: Belgelendirme kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, TL'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvurudur. İtiraz için aranacak tek koşul, TL'nin aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.

İTİRAZ KOMİTESİ: Yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak TÜRK LOYDU'nun aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların incelenerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi TÜRK LOYDU içinden ve dışından çeşitli sektör temsilcisi uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdüre bağlı gruptur.

TL : Türk Loydu

TLBB : Türk Loydu Belgelendirme Birimi

Yönetim Sistemi: Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Gıda Güvenliği Yönetim Sistemlerinden biri

3. ŞİKAYET BAŞVURULARI

Şikayet başvuruları; TÜRK LOYDU yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri kapsamında, belgelendirme başvurularının değerlendirilmesi, belgelendirme, takip, periyodik, kapsam genişletme vb. denetimlerinin yapılması, belgelendirme kararının alınması için geçen süre veya benzer konularla ilgili olarak;

- Denetim ekibi veya denetçilerin tutum ve davranışları,
- Denetim programına uyum,
- TÜRK LOYDU belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,
- Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı olan üçüncü tarafların şikayeti,
- Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu vb.
- TÜRK LOYDU tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,
- vb. nedenlerle yapılabilir.



TÜRK LOYDU

Yayın Tarihi:
30.03.2006

Doküman No:
REH- 01

Sayfa No : 4/5

Revizyon No: 1

Tarihi: 03.12.2007

**YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRMESİ
ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURU REHBERİ**

Hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü taraflarca; belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikayetlerin öncelikle belgelendirilen kuruluşlara doğrudan yapılması ve şikayet sonucunun tatmin edici olmaması durumunda TÜRK LOYDU'na şikayet başvurusu yapılması gerekmektedir.

Şikayete esas konuda başvuran tarafın geçerli belgeye sahip olması ve bu belgelerin belgelendirme kuruluşu tarafından düzenlenen belge kapsamında yürütülen faaliyetler içinde yer alması gerekmektedir. Geçerliliği doğrulanamayan şikayetlerin işleme alınması ve değerlendirilmesi mümkün değildir.

Şikayet konusu belgelendirilen kuruluş olması durumunda TÜRK LOYDU; belgelendirilen kuruluştan şikayet konusu ile ilgili kendi şikayet değerlendirme prosedürünü uygulamasını ve gerekli düzeltici önleyici faaliyeti gerçekleştirerek TÜRK LOYDU' na yanıt vermesini isteyecektir.

Şikayet işlemi; Şikayet Bildirim Formu'na konu ile ilgili belge ve dokümanlar eklenip, kayıt edilerek başlatılır.

Şikayet başvurusu kayıt işleminden sonra Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür tarafından şikayete esas konunun çözüme kavuşturulması amacı ile gerekli görevlendirme yapılarak, şikayet başvuru tarihinden itibaren 30 gün içerisinde gizlilik esaslarına uygun olarak yazılı olarak başvuru sahibine yanıt verilir.

Şikayetin kayda alındığı tarihten itibaren beş iş günü içerisinde başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıt verilir.

Şikayete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim gerçekleştirilebilir. Şikayet TÜRK LOYDU' ndan belgeli bir firmaya ait ise, şikayet firmaya yönlendirilir ve gerektiğinde ilgili firmada olağan dışı denetim gerçekleştirilebilir.

Başvurunun araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren otuz gün içerisinde tamamlanır. Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa firmaya gönderilen ilk yanıtta veya daha sonra gönderilecek yazı ile bildirilir. Bu süre zarfında başvuru sahibi yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olmak üzere TÜRK LOYDU' nu arayabilir.

4. İTİRAZ BAŞVURULARI

Türk Loydu tarafından alınan karara itiraz, karar bildirim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak TÜRK LOYDU'nun aldığı karara karşı ulaşan itirazlar aşağıdaki konularda olabilir.

- Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda)



TÜRK LOYDU

Yayın Tarihi:
30.03.2006

Doküman No:
REH- 01

Sayfa No : 5/5

Revizyon No: 1

Tarihi: 03.12.2007

**YÖNETİM SİSTEMLERİ BELGELENDİRMESİ
ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURU REHBERİ**

- Belgenin askıya alınması,
- Belgenin iptali,
- Belge düzenlenmemesi,
- Kapsam vb.

Başvuru esnasında en az aşağıdaki bilgilerin sağlanması gereklidir:

- itiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,
- başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı,
- itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan TÜRK LOYDU personeli adları,
- kararın kabul edilmeme nedenleri,
- gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri

İtiraz başvurusu; İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir. İtiraz Komitesi tarafından oluşturulan görüş, Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Genel Müdür; İtiraz Komitesi görüşüne göre gerekmesi durumunda, Hukuk Müşavirinin görüşünü alır.

Görüşler doğrultusunda alınan karar Genel Müdür tarafından en kısa sürede başvuru sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek yazılı olarak bildirilir. İtiraz başvurusunun işleme alındığı ve değerlendirmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır. İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine tekrar yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir.

5. GİZLİLİK

Şikayet ve itirazların değerlendirmesi kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde TÜRK LOYDU' nu akredite eden kuruluşlar hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

TÜRKLOYDU, şikayet sahibi ve belgeli firma şikayetin konusu ve çözümünün kamuoyuna açık hale getirilip getirilmeyeceğine ve getirilecekse bunun hangi mertebeye olacağına birlikte karar verir.