**1.0.AMAÇ**

BELLA’nın denetim, belgelendirme, operasyonel faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ve/veya müşterilerle ilgili (belge ve logo kullanma gibi) yazılı veya sözlü gelen şikâyet ve itirazların uygun bir şekilde karşılanması ve çözümlenmesi.

**2.0.KAPSAM**

BELLA’nın gerçekleştirdiği tüm belgelendirme ve eğitim faaliyetlerini kapsar.

**3.0.SORUMLULUKLAR**

Gelen şikayetler *Karar Alma Komitesi* tarafından ele alınır.

**4.0. TANIMLAR**

**4.1.Şikâyet**

Başvurunun alınmasından belgelendirmeye kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden gelen, BELLA politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında belirtilen hoşnutsuzluklar.

**4.2.İtiraz**

BELLA’nın gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı çıkma.

**5.0. UYGULAMA**

**5.1. ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

**5.1.1.BELLA faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi**

BELLA’da şikâyetlerin değerlendirilmesi prosesi web sitesinde yayınlanmakta olup, BELLA hizmet kalitesi ile ilgili gelen şikayetler, müşteri anketleri ile gelebilir, yazılı veya sözlü olarak iletilebilir. Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi’ne bildirir. Tüm şikayetler müşterinin ifade ettiği şekilde Yönetim Temsilcisi tarafından “FR-40 Şikâyet Kayıt Formu” ile kayıt altına alınır ve Karar Alma Komitesi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucu *en fazla bir hafta* içerisinde tamamlanır ve mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S/N** | **Şikâyet tipi** | *Karar Alma Komitesi Kararı* |
| 1 | BELLA’nın ofis hizmetleri ile ilgili şikayet;   * İlgili kişilere ulaşılamaması, * Teklifin geç gönderilmesi, * Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, * Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması * Bayrak, logo, fatura vb. gibi malzemelerin gönderilmemesi veya geç gönderilmesi. | En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür. |
| 2 | Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim ekibi ve denetimle ilgili şikayetler;  Denetim ekibinin tavır ve davranışı,  Denetim ekibinin etik olmayan davranışı,  Denetimde uygun metot kullanılmaması,  Denetim planına uymama,  Denetimin katma değer sağlamaması v.b | En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.  Denetimin tekrarı gerekirse masraflar BELLA tarafından karşılanır. |

**5.1.2. Müşteri ile ilgili şikayetlerin değerlendirilmesi**

Müşterilerle ilgili gelen şikayetler, müşterinin ilgili yönetim sistemi belgesini hak ediyor olmaktan çıkması, BELLA’nın prosedürlerine ve/veya logo kullanma talimatına uymamasıdır. Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi’ne bildirir. Yönetim Temsilcisi de durumun belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir. Eğer değilse, ilgili tarafa bilgi verir. Eğer belgelendirme faaliyetleri ile ilgiliyse “FR-40 Şikâyet Kayıt Formu” ile kayıt altına aldıktan sonra *Karar Alma Komitesi’nin* değerlendirmesine ve kararına bırakır. Şikâyetin değerlendirilmesinde belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

Aşağıda belirtilen kapsamda müşterilerle ilgili şikayetler oluşabilir;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S/N** | **Şikayet tipi** | *Karar Alma Komitesi* Kararı |
| 1 | Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması | En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline |
| 2 | Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması. Örneğin ürün üzerinde logonun kullanılması | En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline |
| 3 | Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması, | En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline |
| 4 | Müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler | En fazla 1 ay içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline |
| 5 | Müşteri ürününden/hizmetinden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikayetler | Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak;  Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir,  En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline.  Ayrıca konu ile ilgili başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliği bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınır. |
| 6 | Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması, | Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir,  En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline.  Ayrıca konu ile ilgili başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliği bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınır. |

Yukarıda belirtilen durumlarda *Karar Alma Komitesi* objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde değerlendirerek sonuçları ve aldığı kararı müşteriye yazılı olarak iletir.

Şikayetle ilgili kuruluşun belgelendirilmesi aşamaları geçmişe yönelik olarak gözden geçirilir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri teşkil eder.

BELLA mümkün olduğu durumlarda, şikâyet sahibine şikâyetin alındığını bildirir ve ilerleme raporlarını ve sonucu iletir. Şikâyet sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

BELLA mümkün olan durumlarda, şikâyet sahibine şikâyeti ele alma prosesinin sonucunu resmen bildirir.

Şikayetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile belirlenir.

**5.2. İTİRAZLAR**

**5.2.1.Denetim sonucuna dair alınan kararlara itirazlar**

Yazılı veya sözlü gelen bu tip itirazlar, itirazı alan personel tarafından Yönetim Temsilcisi’ne ve Belgelendirme Müdürüne bildirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından “FR-41 İtiraz Kayıt Formu” ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, itirazın BELLA tarafından değerlendirmeye alındığını ilgili tarafa ***3 işgünü*** içinde bildirir. Ayrıca konuyu Belgelendirme Müdürü’ne iletir.

Belgelendirme Müdürü, ilgili belgelendirme kararını verenlerden ve ilgili denetimi yapanlardan farklı olması koşuluyla itirazı değerlendirmek ve karar vermek üzere;

1. Şirkette belgelendirme hakkında karar verebilecek başka bir kişiye
2. Böyle bir kişi yoksa akreditasyon sistematiğini ve standartlarını bilen bir Baş Denetçiye

Raporu inceleterek, itirazı değerlendirmesini ve karar vermesini sağlar.

Eğer bu kişilerin ilgili kapsamda uzmanlığı/teknik yeterliliği yoksa uzman görüşü alınmalıdır.

Alınan görüşlerle ilgili kayıt Tarafsızlığı Koruma Komitesi üyelerinden ilgili en az 2 kişiye gönderilerek itiraz ile ilgili karar alınması sağlanır ve **en fazla 10 işgünü** içinde kararın sonuçlandırılması sağlanır ve Belgelendirme Müdürü kararı, itiraz sahibine resmi olarak bildirir.

İtirazlar, komiteden itirazda bulunan firma ile bağlantısı olmayan 2 kişi tarafından değerlendirilir. Komite itirazların çözümlenmesi içinde Bella yönetimi tarafından bağımsız kılınmıştır. Tarafsızlığı olumsuz yönde etkileyebilecek risklerin ortaya çıkması durumunda komiteden farklı 2 kişi tarafından tekrar değerlendirme yapılması istenir. Tarafsızlığa aykırı davranan komite üyesinin üyeliği düşer. Komite toplantısında şikayet ve itirazların çözümlenmesinin görüşülmesinde, süreçte yer alan komite üyeleri müdahil olamazlar.

Komiteden çıkan karar, itirazın kabulü yönündeyse verilen karar Bella tarafından müşteriye iletilir. Bella bu konuda uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti sağlamakla yükümlüdür.

BELLA itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açamaz.

Değerlendirmede ISO/IEC 17021 ve ISO /TS 22003 gibi sistem belgelendirme standartları ve ilgili kılavuzları, zorunlu dokümanları, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular esas alınır. Gerekli olması durumunda Belgelendirme Müdüründen sistem belgelendirme şartları konusunda detaylı bilgi istenilir.

**5.2.2.Denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz**

Bu durumda baş denetçi denetlenene itiraz etme haklarının olduğunu açıklar. Daha sonra bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu belirtilir ve denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği vurgulanır. Denetlenenden tutanağa imza atması istenilir, eğer atmazsa tek taraflı tutanak imzalanır.

Belgelendirme Müdürü itirazı incelemek üzere, ilgili denetimi yapanlardan farklı olması koşuluyla, ilgili EA kodu veya kategoride ataması olan bir Baş Denetçiye raporu ileterek, değerlendirmesini ve karar vermesini sağlar. İlgili EA kodunda ataması olmayan durumlarda Baş Denetçi ile birlikte bir Teknik Uzman görevlendirilir. Görevlendirilen Baş Denetçi konuyu ***en fazla 5 işgünü*** içerisinde değerlendirir ve karar verir.

Belgelendirme Müdürü alınan kararı ilgili müşteriye gerekçeleriyle birlikte yazılı olarak iletir.

*Değerlendirme sonucuna göre şu tip kararlar alınabilir;*

* Denetim ekibinin tavsiye kararının onayı,
* Denetim ekibi değiştirilerek, denetimin kısmen veya tamamen tekrarlanması,
* Denetim ekibinin tersi yönünde karar verilmesi.

Müşteri, değerlendirme kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda Tarafsızlığı Koruma Komitesi toplanır ve komitenin kararına sunulur. Süreç aynı şekilde tekrar işler.

**5.2.3. Denetim ekibine itiraz**

Denetimi gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin özgeçmişleri istendiği takdirde denetimden önce müşteriye elektronik posta veya faks yolu ile iletilir. Müşterinin denetim ekibinden bir denetçiye ya da hepsine itiraz etme hakkı vardır.

İtiraz, gerekçesi ile yazılı veya sözlü olarak Belgelendirme Müdürü’ne iletilir. *Karar Alma Komitesi* denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır.

İtirazın haklı bulunmasında denetim ekibi değiştirilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.

İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir.

*Karar Alma Komitesi* itiraz edilen bir denetim ekibi üyesi olması durumunda, değerlendirmeyi komitede bulunan diğer üye /üyeler yapar.

**5.2.4.Müşteri şikayetleri ile ilgili alınan karara itiraz**

Madde 5.2.1 ‘e göre işlem görür.

Değerlendirme sonucunda BELLA’dan kaynaklanan eksiklik var ise Belgelendirme Müdürü’nden düzeltici faaliyet istenir.

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir.

Değerlendirme yapılırken;

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

gibi kriterler esas alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü BELLA’nın web sitesinde ilgili tarafların bilgisine açılmıştır.

**6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

* FR-40 Şikayet Kayıt Formu
* FR-41 İtiraz Kayıt Formu