**1.0.AMAÇ**

*Bu prosedürün amacı, BELLA tarafından yürütülmekte olan sistem belgelendirme faaliyetlerine yönelik kuruluşlardan veya ilgili taraflardan sözlü veya yazılı olarak gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme yöntemlerinin belirlenmesidir.*

**2.0.KAPSAM**

BELLA’nın gerçekleştirdiği tüm belgelendirme ve eğitim faaliyetlerini kapsar.

**3.0.SORUMLULUKLAR**

*Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi*

**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.

**4.3.İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi**

*BELLA Genel Müdürü tarafından yazılı olarak ataması yapılan ve FR-78 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Sözleşmesi imzalanarak oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Komite üyeleri İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Listesi’nde tanımlanmıştır.*

**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 İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu*” ile kayıt altına alınır ve *İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi* tarafından değerlendirilir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S/N** | **Şikâyet tipi** | *İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi* |
| 1 | BELLA’nın ofis hizmetleri ile ilgili şikâyet;   * 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. | *Şikâyet 7 iş günü içerisinde değerlendirilir ve şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından alınan karar doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyet çalışması başlatılır.* |
| 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 | *Şikâyet 7 iş günü içerisinde değerlendirilir ve şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından alınan karar doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyet çalışması başlatılır.*  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 İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu*” ile kayıt altına aldıktan sonra *İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi* değerlendirmesine ve kararına bırakır. Şikâyetin değerlendirilmesinde belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

Aşağıda belirtilen kapsamda müşterilerle ilgili şikayetler oluşabilir;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S/N** | **Şikayet tipi** | *İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi* |
| 1 | Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması | En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise 1 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 1 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 1 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 1 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;  1 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. |
|  | Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması, | 1 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. |

*İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi’nin aldığı kararlar FR-40 Şikâyet Ve İtiraz Kayıt Formu ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır.* Yukarıda belirtilen durumlarda *İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi* objektif delilleri en fazla 7 iş günü 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. *Şikâyetin değerlendirilmesi ve karara bağlanması, şikâyet sahibine ayrımcı bir uygulamaya yol açılmaması veya bu şekilde yorumlanmaması için, şikayetlerin ele alınmasında görev alan komite üyeleri, şikâyete konu olan durumda sorumluluğu olmayan, bağımsız kişilerden seçilir. Şikâyet sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.*

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**

*İtirazlar, BELLA tarafından geçekleştirilen sistem belgelendirme faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalardan ve alınan kararlardan etkilenen müşteriler ve ilgili taraflar tarafından yapılabilir.*

*BELLA itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bütün seviyelerdeki kararların alınmasından sorumludur.*

*İtirazların ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, PR-08 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınma Prosedürü müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla* [*www.bqcert.co.uk*](http://www.bqcert.co.uk) *adresinde kamuya açık tutulmaktadır.*

*İtirazların ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla yapılan itirazlarla alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. Söz konusu bilgi ve belgelerin gerek görülmesi durumunda, yalnızca Türkak tarafından görülmesine izin verilir.*

*İtirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer itiraz bildirimi, herhangi bir BELLA çalışanı tarafından alındı ise Yönetim Temsilcisine aktarılır. Yönetim Temsilcisi itirazın BELLA’nın vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır. Yönetim Temsilcisi tarafından, itiraz sahibi tarafa, itirazın alındığı ve en geç 15 iş günü içerisinde itiraz ile ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır. İtiraz BELLA’nın vermiş olduğu kararlar ile ilgili değilse itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir. İtiraz BELLA’nın vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi gelen itirazı* “*FR-40 İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu” ile kayıt altına alır ve İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi’ne bildirerek, itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.*

*İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi üyeleri, itiraza konu olan hususlara dahil olmayan dış kaynaklı kişiler arasından ilgili konuya göre uzmanlık alanı dikkate alınarak en az 3 kişi olacak şekilde Genel Müdür tarafından belirlenir. Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi ve tam zamanlı ofis çalışanları, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi’nde görevlendirilmez sadece komitede sekreterya olarak görev alabilirler. Komitenin konuyu değerlendirmesi esnasında gerektiğinde uzman görüşüne başvurulabilir.*

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

*İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi itirazları değerlendirmek üzere 15 iş günü içerisinde toplanarak konuyu görüşür, komitenin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. Alınan karar ilgili tarafa en geç 7 iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir.*

*İtiraz sahibi, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin aldığı karardan tatmin olmazsa ikinci kez BELLA’ya itiraz etme hakkına sahiptir. BELLA itiraz sahibinin alınan karara itiraz edebilmesine izin vererek bu itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin teminini sağlar.*

*İtiraz sonucunda alınan kararlar doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve takibi Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır.*

**5.2.1.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 7 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.

**5.2.2. 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. *Yönetim Temsilcisi* 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.

*Yönetim Temsilcisi değerlendirme yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi gündemine getirilir ve komiteden çıkacak karara göre hareket edilir.*

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

Değerlendirme sonucunda BELLA’dan kaynaklanan eksiklik var ise *Yönetim Temsilcisi’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.

.

**6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

* FR-40 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu