

 <b>ETKO</b> KONTROL ORGANİZASYONU	<b>İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü</b>	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	31.05.2024
		Rev. No	07
		Sayfa	1/4

## 1. AMAÇ

Bu prosedür ETKO sertifikasyon programları veya diğer ilgili konularda müşteriden gelen itiraz, şikâyet ve anlaşmazlıkların değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili yöntemi ve sorumlulukları tanımlar. 7.13.1. İlgili taraflardan herhangi biri ETKO' nun kararlarına itiraz etme hakkına sahiptir.

## 2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Güvence Yöneticisi, Kalite Güvence Sorumlusu, İSAK ve Genel Müdür (GM) sorumludur.

## 3. KAYITLAR

GP 05 F 01 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komite Üyeleri Listesi  
GP 05 F 02 Anlaşmazlık & İtiraz ve Şikâyet Kaydı  
GP 05 F 03 Anlaşmazlık & İtiraz ve Şikâyet Formu

## 4-REFERANSLAR

SP 06 Uygunsuzluk Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürü

## 5. UYGULAMA

ETKO şikâyet ve itirazları almak, değerlendirmek ve karar vermek için bu prosedürü uygular. Şikâyet ve itirazlar ve bunları çözmek için üstlenilen süreç Kalite Güvence Sorumlusu tarafından takip edilir ve şikâyet ve itiraz formuna (GP 05 F 02) kaydedilir. (7.13.1) İlgili tüm belgeler şikâyetler klasöründeki dosyasında muhafaza edilir.

Bu prosedür, ilgili kişilerin erişimi için ETKO web sayfasında paylaşılır.

### 5.1. İtiraz ve şikâyetlerin alınması değerlendirilmesi ve karara bağlanması

İtiraz ve şikâyetler, telefonla yapılan aramalar, mektuplar, e-posta, bizzat veya kişiden kişiye aktarma gibi çeşitli vasıtalarla alınabilir. İtiraz ve şikâyet ibraz eden tüm kişilere profesyonelce davranılır ve bu kişilerin itiraz ve şikâyetleri ciddi bir biçimde ele alınır. Şikâyetçi tarafların İtiraz ve şikâyetlerini ETKO web sayfasında yer alan "GP 05 F 03 Anlaşmazlık & İtiraz Ve Şikâyet Başvuru Formu"nu doldurarak ibraz etmeleri, itiraz ve şikâyetlerinin açık ve ayrıntılı şekilde belirtilecek şekilde [complaints@etko.com.tr](mailto:complaints@etko.com.tr) adresine iletmeleri talep edilir. Böyle bir itiraz ve/veya şikâyet, itiraz ve/veya şikâyeti gerçekleştiren müşteri veya tarafça nesnel ve tarafsız kanıtlarla desteklenmiş olmalıdır.

Aşağıdaki konularla ilgili müşteri geri bildirimleri itiraz ve/veya şikâyet olarak kabul edilecek ve konuyla ilgili iç uygunsuzluk açılıp uygun düzeltici faaliyetler bu prosedürün "5.4 Düzeltici Faaliyet" bölümünde belirtildiği şekilde ~~uyarınca eylem~~ uygulamaya konacaktır.

- ETKO tarafından temin edilen standart hizmet (tatmin edici / tatmin edicilikten uzak)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENÇE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENÇE YÖNETİCİSİ

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

 <b>ETKO</b> KONTROL ORGANİZASYONU	<b>İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü</b>	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	31.05.2024
		Rev. No	07
		Sayfa	2/4

- ETKO'nun üzerinde mutabakata varılan bir hizmeti sağlamaya muvaffak olamaması
- ETKO'nun bir hizmet talebine yanıt vermeye muvaffak olamaması
- Bir kontrolörün kabul edilemez tutum veya davranışlar sergilemesi
- ETKO'nun üzerinde mutabakata varılan bir prosedüre uymaması
- ETKO Kalite Sisteminin ihlali veya haksız biçimde uygulanması.
- ETKO tarafından alınan kararların kabul edilmemesi,
- Belgelendirilen ürünlerle ilgili olarak; üretici, işletmeci ve tüketicilerin herhangi bir kalite parametresinde ve/veya ticaretinde tespit ettikleri aykırı bir durum olması.

ETKO, herhangi bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasının sorumluluğunu üstlenir. (7.13.4)

İtiraz, şikâyet ve anlaşmazlık bildirimini başvuru yapan kişi/kuruluş tarafından gerekli objektif kanıtlarla birlikte bu sürece uygun olarak yapıldığında ETKO yapılan başvuruyu değerlendirir. Yapılan ilk değerlendirmede şikâyet/itirazın geçerli olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olduğu tespit edilirse (7.13.2), yazılı olarak başvuruyu yapan kişi/kuruluşa başvurunun alındığı ve işleme konulduğu resmi olarak bildirilir. (7.13.3).

İtiraz ve/veya şikâyet alındıktan sonra Kalite Güvence Sorumlusuna iletilir ve şikâyet/itiraz konusu Kalite Güvence Sorumlusu tarafından şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişilere değerlendirilmek üzere iletilir. Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

Şikâyet ile ilgili iletilen belge ve bilgiler, mukabil yapılan yazışmalar, yürütülen işlemler ve çözümlenme durumu Kalite Güvence Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır. (7.13.1).

İtiraz ve/veya şikâyetin çözümlenemediği durumlarda İSAK İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesi kurulur ve komitenin kararı uygulanır.

ETKO alınan itiraz ve/veya şikâyete ilişkin alınan aksiyonlarla ilgili Bakanlık, Akreditasyon kurumu, gerektiğinde diğer sertifikasyon kuruluşları gibi özel ve resmi kurum ve kuruluşlara bilgilendirme yapar.

Ayrıca ETKO; alınan itiraz ve şikâyetleri ve bu konuda alınan aksiyonu gösteren düzeltici/önleyici faaliyetlerin özetini, yıllık olarak GOTS'a iletacaktır. GOTS Approval Procedures and Req. for Approved CBs 5.1.6

## 5.2. İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesinin (İSAK) Değerlendirmesi

İSAK Komitesinin oluşturulması ve işlerliği şöyledir;

5.2.1 Genel Müdür İSAK Komitesinin yöneticisidir. İSAK Komitesi, yönetici de dâhil olmak üzere, 5 üyeden oluşmaktadır. Üyeler yönetici tarafından seçilir.

- Yönetici (Oturma Başkanı)
- ETKO'dan bağımsız dört üye. (1 kişi Avukat)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

 <b>ETKO</b> KONTROL ORGANİZASYONU	<b>İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü</b>	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	31.05.2024
		Rev. No	07
		Sayfa	3/4

- 5.2.2 İSAK üyeleri ilgili alanlara ve süreçlerdeki uzmanlık konularına göre ve nesnel ve tarafsız bir şekilde karar verme kabiliyetine sahip kişiler arasından seçilir. Üyelerden hiçbiri itiraz eden organizasyon ile direkt olarak ilgisi bulunmayacaktır. Böyle bir durumda o üyenin görüşü ilgili anlaşmazlık, itiraz veya şikâyet için alınmaz. İSAK Üye Listesi yazılı olarak müşteriye ulaştırılır. Müşteri İlgî Çelişkisi sözleşmesine dayanarak bir üyeyi reddetme hakkına sahiptir.
- 5.2.3 İSAK üyeleri komite toplanmadan önce KYS Asistanının hazırladığı ilgili dosyayı ve müşteri tarafından sağlanan ilgili kanıtları inceler.
- 5.2.4 İSAK toplantısı süresince hem müşteri hem de sertifikeler daha önceden elde edilmiş doküman ve nesnel kanıtlara dayanarak sözlü kanıtlar sunabilirler. Toplantı tutanakları düzenli olarak tutulur ve korunma altına alınır. İSAK ilgili konuda fikirlerine danışmak üzere uzman çağırma yetkisine sahiptir. Çağrılan uzmanlar ETKO ve müşteriden bağımsız olacaktır. İSAK toplantı sonucunda söz konusu itiraz için KABUL veya KABUL DEĞİL kararı alır.
- 5.2.5 Karar gizli çoğunluk oyları ile anonim olarak alınır.
- 5.2.6 İSAK kararı son karardır.
- 5.2.7 Nihai kararın verilmesinden sonra şikâyet/itiraz sahibine değerlendirme sonuçları Kalite Güvence Sorumlusu tarafından yazılı olarak bildirilir. <sup>7.133.7.133.8</sup>

Sonuçlar yine en geç bir ay içerisinde ilgili bakanlığa bildirilir. Üreticinin, üretici örgütünün veya müteşebbisin tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde ilgili resmi mercilere itiraz hakkı saklıdır. ETKO şikâyet veya itirazın çözümlenmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirir. <sup>7.133.9</sup>

### 5.3. Masraflar

İtirazın ve/veya şikâyetin haklı bulunması durumunda ETKO İSAK için oluşan masrafları üstlenecektir. Aksi durumda ETKO masrafların müşteriden talep edilmesi ETKO kararındadır.

### 5.4 Düzeltici Faaliyet

~~İtiraz ve/veya şikâyet konusuyla ilgili kök neden ve düzeltici faaliyetler "SP-06 Uygunluk Düzeltici, Önleyici Faaliyet Prosedürü"nde belirtildiği şekilde yürütülür.~~

Uygunluğun yayınlanması itibarıyla ETKO Kalite Güvence Birimi tarafından uygunluğun açıldığı birim yazılı olarak bilgilendirilir ve 15 gün içinde kök neden analizini tamamlamasını ister. Tamamlanan kök neden analizi Kalite Güvence Yöneticisi tarafından kontrol edilir ve uygun bulunursa kapsam analizi, düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin 15 gün içinde tamamlanması istenir. Kök neden analizi, kapsam analizi, düzeltme ve düzeltici faaliyetleri kapsayan 30 günlük sürecin ETKO personelinin yıllık izin sürecine veya resmî tatil günlerine denk gelmesi durumunda kayıp gün sayısı sürece eklenecektir. Düzeltici faaliyetler, kapsam

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

 <b>ETKO</b> KONTROL ORGANİZASYONU	<b>İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü</b>	Dok. No	GP 05
		Rev. Tarihi	31.05.2024
		Rev. No	07
		Sayfa	4/4

analizi ve düzeltmeler, karşılaşılan sorunlara etkisinin uygun olup olmadığı ETKO Kalite Güvence Yöneticisi tarafından gözden geçirilir. Onaylanmaları durumunda, uygunsuzluğun kapandığına dair bildirim ETKO Kalite Güvence birimi tarafından ilgili ETKO birimlerine gönderilir. 7.13.9

### 5.5 Gizlilik ve Çıkar Çatışmasının Önlenmesi

İtiraz ve/veya şikâyet ile ilgili herhangi bir belge veya kanıt yüksek gizlilik derecesi taşır.

ETKO yasalar veya ilgili akreditasyon kurulu tarafından gerekli olmadıkça diğer taraflara herhangi bir bilgi, örnek, malzeme, doküman açıklamayacaktır.

İSAK tüm üyeleri, GP 08 Tarafsızlık & Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Prosedüründe belirtildiği gibi Gizlilik ve İlgili Çelişkisi sözleşmesi imzalarlar.

Çıkar çatışmasını önlemek amacıyla ETKO; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeline (yönetici pozisyonunda bulunanlar dâhil), vermiş olduğu hizmetin sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının değerlendirilmesinde görev vermez. 7.13.6

### 6. Program Sahipleri Tarafından Bildirilen Sorunlara Yönelik Araştırmalar

Diğer belgelendirme kuruluşlarından bize aktarılan veya program sahiplerinden bize ulaştırılmış olan ve şikâyet, itiraz veya anlaşmazlık kapsamlarında girmeyen bir araştırmanın yürütülmesi gerekli olduğu durumlarda ETKO tarafından yapılacak uygulamalar;

- ETKO dahili olarak toplanır ve durumu derinlemesine değerlendirir.
- İlgili müşteri ile iletişime geçip, onu konuyla ilgili bilgilendirir ve gerekli olan bilgi ve belgeleri son teslim tarihi de belirterek talep eder.
- Alınan belgeler doğrultusunda ikinci bir toplantı yapılır ve bu inceleme sürecinde yerinde inceleme yapılmasına gerek olup olmadığına karar verilir.
- Alınan kararlar gerekirse yerinde inceleme sonrasında yapılacak toplantıda açıklığa kavuşturulacaktır.
- Müşteri ve araştırmaya için bizimle iletişime geçen tarafa geri bildirim yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**