1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikâyetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın *uygun bulunmayarak* yeniden değerlendirilmesi *yönündeki* talebi.

Şikâyet: *İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.*

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: UNIVERSAL Genel Müdürü tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

UFR.07 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu

UFR.361 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

UFR.362 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu

4. UYGULAMA

Tüm itiraz ve şikâyetler ile ilgili süreçlerler Yönetim Temsilcisinin sorumluluğunda yürütülür. İtiraz ve şikâyetlerin ele alınma süreci İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu ile takip edilir.

4.1. İtirazlar

UNIVERSAL tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. UNIVERSAL İtirazları ele alma sürecinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

UNIVERSAL, itirazları ele alma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. UNIVERSAL; itirazları ele alma sürecinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Universal'in Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; *sınav sonuçlarına veya belgelendirme kararlarına* itirazlar, ilgili kişi tarafından karar açıklandıktan *(30) gün içerisinde,* itiraz formu doldurularak info@universalbelgelendirme.com adresine veya UNIVERSAL şirket adresine posta veya elden gönderilerek yapılabilir. Şirket web sitemizde bulunan online itiraz formu da kullanılabilir.

İtirazlar, yazılı olarak alınmadığı takdirde, itirazı alan personel tarafından İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Yazılı olarak alınan itirazlar, Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

İtirazlar, ilgili Sektör Sorumlusu ve/veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (10) On gün içerisinde değerlendirilir, gerektiğinde teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan bir uzman da görevlendirilebilir. Personel Belgelendirme Müdürü itiraz tarihinden en geç 1 (ay) içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa ve itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

Yapılan tüm değerlendirmeler neticesinde itiraz sahibinin itirazının devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, *gerekiyorsa* düzeltici/önleyici faaliyetlerin *başlatılması için UFR.05 DÖF formu doldurularak Personel Belgelendirme Müdürü'ne teslim edilir.* Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa ve *itiraz sahibine* yazılı olarak bildirilir.

UNIVERSAL, itirazları ele alma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

4.2. Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler*, Operasyon Sorumlusu* tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, Belgelendirme Müdürü ile birlikte, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemler belirlenir.

4.2.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Belgelendirme faaliyetleri aşamalarındaki hizmetlerimiz ile ilgili memnuniyetsizlikleri ifade eden şikâyetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. İtiraz / Şikâyet Bildirim formu kullanılarak bildirilen ile şifahi veya telefon / eposta yoluyla şikâyet bildirimlerini alan personel tarafından doldurulan İtiraz / Şikayet Bildirim Formu Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetler, ilgili Sektör Sorumlusu ve/veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (10) on iş günü içerisinde değerlendirilir. Bu değerlendirmede şikâyete konu hizmeti veren personelin de görüşleri alınır, ancak şikâyet ile ilgili değerlendirme ve yapılacak işlemler ile ilgili karar şikâyete konu hizmette görev almış personel dışında bir kişi tarafından verilir. Personel Belgelendirme Müdürü şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa, mümkün olduğunda yazılı veya diğer iletişim araçları ile (telefon, eposta vb.) bildirir.

Yapılan tüm değerlendirmeler neticesinde sahibinin şikâyetinin devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekiyorsa düzeltici/önleyici faaliyetlerin *başlatılması için UFR.05 DÖF formu doldurularak Personel Belgelendirme Müdürü'ne teslim edilir.* Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa *mümkün olduğunda yazılı veya diğer iletişim araçları ile (telefon, eposta vb.) bildirir.*

4.2.2. Belgelendirilmiş Kişiler Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgelendirilmiş kişilerle ilgili *şikâyetler de Madde 4.2.1'de verilen süreç işletilir. Ancak yasal bir engel bulunmadığı durumlarda şikâyet edilen belgeli kişi veya aday şikâyetin varlığı ve konusu hakkında bilgilendirilir, şikâyet edenin bilgisi ise paylaşılmaz*

4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

UNIVERSAL, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

UNIVERSAL'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda UNIVERSAL, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	**Revizyon Tarihi**	**Revizyon Açıklaması**
00	--	İlk Yayın
01	15.06.2016	Unvan ve logo değişiklikleri revize edildi.
02	08.05.2017	Genel olarak revize edildi.
03	28.01.2019	Süreç gözden geçirilerek iyileştirmeler yapıldı

HAZIRLAYAN	**ONAY**
YÖNETIM TEMSILCISI	**GENEL MÜDÜR**