



Uluslararası Belgelendirme & Denetim Ltd. Şti.
International Certification & Auditing Co. Ltd.

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR KILAVUZU

G.KL.01
Rev.01 / 01.2022

CTR ULUSLARARASI BELGELENDİRME VE DENETİM LTD. ŞTİ.
Batı Bulvarı ATB İş Merkezi G Blok No.160 Macunköy Yenimahalle / ANKARA
Tel. 0 312 397 82 00 Faks. 0 312 397 82 10
www.ctr.com.tr | ctr@ctr.com.tr

© CTR LTD. ŞTİ.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KALİTE MÜDÜRÜ	KALİTE MÜDÜRÜ

Bu dokümanın CTR LTD. ŞTİ' nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır.
Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSUZ KOPYA' dır.



Uluslararası Belgelendirme & Denetim Ltd. Şti.
International Certification & Auditing Co. Ltd.
© CTR LTD. ŞTİ.

DOKÜMAN ADI

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR KILAVUZU

DOKÜMAN NO

G.KL.01

REV. NO.

01

REV. TARİHİ

31.01.2022

SAYFA NO.

2 / 7

İÇİNDEKİLER

1.0.	AMAÇ VE KAPSAM	3
1.1.	AMAÇ.....	3
1.2.	KAPSAM.....	3
2.0.	KISALTMA VE TANIMLAR	3
3.0.	ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURUSUNUN ALINMASI	3
4.0.	ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURUSUNUN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	4
5.0.	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	4
6.0.	İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	5



Uluslararası Belgelendirme & Denetim Ltd. Şti.
International Certification & Auditing Co. Ltd.
© CTR LTD. ŞTİ.

DOKÜMAN ADI

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR KILAVUZU

DOKÜMAN NO

G.KL.01

REV. NO.

REV. TARİHİ

SAYFA NO.

01

31.01.2022

3 / 7

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Amaç

Bu doküman, CTR' nin gerçekleştirmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerinden kaynaklanabilecek şikayet ve itirazların ortaya çıkması durumunda uygulanacak esasların açıklanması amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. Kapsam

Bu doküman, CTR' nin gerçekleştirmekte olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili kişi, kuruluş ve ilgili diğer taraflardan gelebilecek her türlü şikayet ve itirazları kapsar.

2.0. KISALTMA VE TANIMLAR

2.1. Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, CTR' ye faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi (*Dahili düzenleme, Ref. TS EN ISO/IEC 17000*).

2.2. İtiraz: (1) Herhangi bir kişi veya kuruluşun, CTR' nin konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi (*Dahili düzenleme, Ref. TS EN ISO/IEC 17000*).

3.0. ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURUSUNUN ALINMASI

CTR tarafından yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili denetimler, belgelendirme kararları veya diğer faaliyetlere ilişkin konularla ilgili olarak yapılan her türlü yazılı veya sözlü şikayet veya itirazlar CTR' nin tüm çalışanları tarafından alınabilir. CTR' nin almış olduğu kararlara karşı itirazlar, ilgili kararın bildirim tarihinden en geç **30 gün** içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

Yapılan her türlü başvurunun değerlendirmeye alınabilmesi için mutlaka yazılı hale getirilmesi gerekir. Şikayet ve itiraz başvurusu yapmak isteyen taraflar, **Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu (G.FR.13)**' nu kullanarak posta, faks ve e-posta yoluyla veya elden ulaştırarak başvuruda bulunurlar. Sözlü başvuru yapıldığı durumlarda; konu, başvuruyu alan CTR çalışanı tarafından forma kaydedilir veya ilgili form başvuru sahibine gönderilerek doldurulup geri gönderilmesi istenir.

Formun CTR çalışanı tarafından kaydedilmesi durumunda, konunun doğru anlaşıldığına dair başvuru sahibinin yazılı onayının alınması gereklidir. Form dışında herhangi bir formatta yazılı başvuru yapıldığında ise; ilgili şikayet veya itiraz yazıları, form ekine iliştilir. Yazılı başvuruların alınabilmesi amacıyla, şikayet ve itirazların kaydedilmesini sağlayan araçlar CTR internet sitesinde yayımlanmaktadır ve gerekli olduğunda sözlü başvuru yapan başvuru sahipleri de internet sitesine yönlendirilerek başvurusunu yazılı olarak yapması istenir.

Başvurunun etkin bir şekilde dikkate alınması ve değerlendirilebilmesi için aşağıda belirtilenlerden uygulanabilen bilgilerin mutlaka ilgili başvuruda yer alması gerekir. Başvuruyu alan CTR çalışanı tarafından gerektiğinde bu konular hakkında şikayet veya itiraz sahibine bilgi verilir:

- Açık bir şekilde yazılmış nedenler ve tarihler,
- Konu ile ilgili CTR çalışanlarının isimleri,
- İtiraz ise ilgili kararın tarihi,
- Kanıt niteliğindeki ek dokümanlar (doğrulanamayan bilgilerle herhangi bir işlem başlatılmaz),
- Daha fazla bilgi alınabilecek kişiler ve bu kişilere ait iletişim bilgileri.

CTR, şikayet ve itirazların ele alınması sürecinin tüm aşamalarından ve alınan tüm kararlardan sorumludur. CTR politikasına göre eğer uygulamada olanaklı ise, yapılan şikayet ve itirazların başvuru tarihinden itibaren **1 ay** içerisinde çözülmesi esastır.

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karara bağlanması süreci içerisinde, gerekli olduğunda şikayet ve itiraza taraf olan kişilere, şikayet ve itirazların ilerleme durumu hakkında, gizlilik ilkelerine bağlı kalarak gerekli çıktılar ve bilgiler sağlanabilir. Bunun için yazılı başvuru yapılması gereklidir.

CTR' ye ulaşan tüm şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca CTR' yi akredite eden veya belgelendirme için yasal yetki veren kurumlar tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar (müşteri vb.) mutlaka haberdar edilir.

4.0. ŞİKAYET VE İTİRAZ BAŞVURUSUNUN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Başvuru türüne göre aşağıda belirtilen değerlendirmeler yapılır:

- Şikayet başvurusuna ilişkin tüm bilgiler incelenir ve değerlendirmeye alınabilmesi için yeterliliği ve uygunluğu kontrol edilir. Başvurunun yeterliliğinin ve uygunluğunun teyit edilmesi aşamasında, şikayetin sorumlu olunan uygunluk değerlendirmesi faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrulanır. Bununla birlikte, objektif delillerin incelenmesi yolu ile (kimi zaman objektif delillerin doğrulanması amacıyla başka bir araştırmanın başlatılması gerekli olabilir) şikayetlerin kabulü gerçekleştirilir. Bu aşamada, şikayetlerin geçerli kılınması amacıyla, daha fazla bilgi ve delile olan ihtiyaç da değerlendirilir. Eğer şikayetler sorumlu olunan uygunluk değerlendirmesi faaliyetleriyle ilgili, yeterli veya geçerli değilse değerlendirmeye alınmaz.
- İtiraz başvurusuna ilişkin tüm bilgiler incelenir ve değerlendirmeye alınabilmesi için yeterliliği (e uygunluğu kontrol edilir. Uygunluğun teyidi için, CTR tarafından verilen ve itiraz edilen ilgili kararlar gözden geçirilir ve itiraz geçerli kınır.

Başvuru değerlendirme sonuçları, başvuru sahiplerine en geç **7 gün** içerisinde yazılı olarak bildirilir. Herhangi bir sorun tespit edilmemişse, başvurunun alındığı ve başvuru ile ilgili araştırmaların başlatıldığının teyit edildiği bir yazı, eğer başvuru yeterli veya uygun değilse bununla ilgili nedenlerin ve hangi düzeltmelerle başvurunun değerlendirmeye alınabileceğini açıklayan bir yazı gönderilir.

5.0. ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ (Ürün ve Sistem Belgelendirme için)

Şikayetle ilgili en geç **7 gün** içerisinde bir değerlendirme yapılır ve düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır. Bu aşamada faaliyetin yürütülmesinden sorumlu olan kişi(ler) belirlenir. Faaliyeti yürütecek kişi(ler) aynı zamanda şikayet sahibine iletilecek olan kararı verecek kişi(ler)dir. Şikayetle ilgili karar alacak ve faaliyeti yürütecek olan sorumluların, şikayete konu olan hususlara önceden dahil olmayan (şikayete konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almayan), aynı zamanda başvuru sahibi ile bir ilişkisi (yakınlık, akrabalık vb. ve son **2 yıl** içerisinde herhangi bir ticari vb. faaliyet içerisinde bulunmuş) bulunmayan kişi(ler) olması sağlanır.

Şikayetle ilgili faaliyetler, atanan sorumlu(lar) tarafından yürütülür.

Belgelendirilmiş müşteriler hakkında üçüncü taraflar tarafından yapılan şikayetler, herhangi bir gecikme olmaksızın en geç **7 gün** içerisinde, gerekli gizlilik kurallarına uyacak şekilde belgelendirilmiş müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden şikayetin giderilmesini sağlayacak faaliyetleri uygulaması (şikayet sebeplerinin belirlenmesi de dahil) ve sonuçları hakkında en geç **15 gün** içerisinde yazılı bilgi vermesi talep edilir.

Belgelendirilmiş müşterilerden gelen bilgiler değerlendirilir.

Şikayet sahibine gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin sonuçları ve alınan karar, gizlilik kuralları çerçevesinde en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir.

Bildirimi takiben en geç **1 ay** sonra, sonuçların şikayet sahibi açısından tatmin edici olup olmadığının takibi yapılır. Şikayet sahibinin, şikayeti ile ilgili herhangi bir değişme yok ise ve yürütülen faaliyetler yeterli bulunmuyorsa veya şikayetin çözümü hukuki bir düzenleme gerektiriyorsa, bir üst merciye (mahkeme vb.) başvuruda bulunabilecekleri bildirilir. Her türlü çözüme ulaşmamış konuda, başvuru sahipleri, durumu CTR bünyesinde oluşturulan ve organize edilen komite vb. dışına (mahkemeler vb.) taşıyabilirler.

Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse kapsamı konusundaki kararlar, müşteri ve başvuru sahipleri ile birlikte verilir. Bu konuda herhangi bir açıklama yapılması gerekli olduğu durumlarda, hazırlanan tutanak tüm taraflarca onaylanmalıdır. Açıklamalar CTR internet sitesi yolu ile tüm ilgili taraflara duyurulur.

5.1 HELAL BELGELENDİRME İLE İLGİLİ ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

CTR'nin helal belgelendirme faaliyetleri dahilinde yapılan bir şikayet için **Helal Belgelendirme Müdürü** en geç **7 gün** içinde bir değerlendirme yapar, düzeltme ve/veya düzeltici faaliyet başlatılır ve **Helal Şikayet Komitesi**'nin uygun üyelerini toplantıya çağırır. Toplantıya çağırılacak üyelerin başvuru sahibi ile bir ilişkisi (yakınlık, akrabalık vb. ve son **2 yıl** içinde herhangi bir ticari vb. faaliyette bulunmuş) bulunmayan kişiler olması sağlanır.

Komitedeki tüm üyelerin birer oy hakkı bulunmaktadır ve kararlar oy birliği ile alınır. Helal şikayet komitesinin toplantısının sonuçları **Toplantı Tutanağı Formu (G.FR.03)** ile kayıt altına alınır ve en kısa sürede **Helal Belgelendirme Müdürü**'ne iletilir. Şikayete ilgili faaliyetler, CTR prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından izlenir ve faaliyetlerin CTR politikalarını yansıtır yansıtmadığı değerlendirilir.

Şikayet sahibine, gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin sonuçları ve alınan karar, gizlilik kuralları çerçevesinde en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir.

Eğer şikayet belgeli müşterinin helal belgeli ürünü ile ilgili ise şikayet, en geç **7 gün** içerisinde, gerekli gizlilik kurallarına uyacak şekilde belgelendirilmiş müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden şikayetin giderilmesini sağlayacak faaliyetleri uygulaması (şikayet sebeplerinin belirlenmesi de dahil) ve sonuçları hakkında en geç **15 gün** içerisinde yazılı bilgi vermesi talep edilir. Ardından müşteriden gelen bilgiler **Helal Şikayet Komitesi**'ne sunulmak üzere derlenir.

Belgelendirilmiş müşterilerden gelen bilgiler, **Helal Şikayet Komitesi** tarafından değerlendirilir. Helal belgelendirme sürecini tehlikeye atacak bir durumun varlığından şüphe edilmesi durumunda komite, kuruluşun rutin denetim zamanı beklenmeden bir şikayet denetimi yapılmasına karar verebilir. Bu denetim yalnızca piyasadan numune alma ile sınırlı olabileceği gibi kuruluşun yerinde bir habersiz denetim ile üretim hattından numune almayı da içerebilir. Şikayet üzerine yapılacak denetim veya numune alma faaliyetleri de birer izlenebilirlik unsurudur ve **Değerlendirme ve İzlenebilirlik Talimatı (H.TL.07)**' de açıklanmıştır.

Şikayet sahibine, gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin sonuçları ve alınan karar, gizlilik kuralları çerçevesinde en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir.

6.0. İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

İlgili itiraz, İtiraz Komitesi' ne yönlendirilmeden önce ilk değerlendirmesi yapılarak çözümlenmesi için çaba gösterilir. Bu durum özellikle sehven yapılan hatalara karşı (denetim sonuçlarının değerlendirilmesi vb.) veya denetim ekibine yapılan itirazlar için gereksiz komite faaliyetlerini önlemek için önem kazanır. Denetim sonuçlarının değerlendirilmesi vb. gibi yapılan itirazlar için, itiraz sahibinin itirazı hakkında değişiklik olmadığı sürece, kademeli olarak ve her bir kademe için en geç **7 gün** içinde tamamlanmak şartıyla, önce itiraza konu kişi, sonrasında itiraza konu kişi ile aynı yeterlilik şartlarına tabi başka bir kişi ve daha sonra ilgili belgelendirme programında karar verici yeterlilik şartlarını sağlayan başka bir kişi tarafından değerlendirilir. İtiraz haklı bulunursa belgelendirme karar alma mekanizmasının onayı ile gerekli düzeltme yapılır. Sonuç hakkında itiraz sahibine yazılı bilgi verilir. Denetim ekibine yapılan itirazlarda, en geç **7 gün** içinde yapılan değerlendirme sonucu, itiraz haklı bulunursa ilgili değişiklik gerçekleştirilir. Sonuç hakkında itiraz sahibine yazılı bilgi verilir. İtiraz sahibinin başvurusu hakkında bir değişiklik yoksa itirazın **İtiraz Komitesi** tarafından değerlendirilmesi için gereken süreç başlatılır.

İtirazların değerlendirilmesi amacıyla **İtiraz Komitesi** toplantıya çağırılır.



Uluslararası Belgelendirme & Denetim Ltd. Şti.
International Certification & Auditing Co. Ltd.
© CTR LTD. ŞTİ.

DOKÜMAN ADI

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR KILAVUZU

DOKÜMAN NO

G.KL.01

REV. NO.

REV. TARİHİ

SAYFA NO.

01

31.01.2022

6 / 7

İtirazlar ile ilgili değerlendirme, karar alma ve düzeltici faaliyetler gibi tedbirler ve işlemlere, itiraz konusuyla daha önce ilgili olan (itiraza konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer alan) ve başvuru sahibi ile bir ilişkisi (yakınlık, akrabalık vb. ve son **2 yıl** içerisinde herhangi bir ticari vb. faaliyet içerisinde bulunmuş) bulunan kişiler katılamazlar. Ayrıca, itirazların ele alınmasında belgelendirme kararını veren ve denetimi yapanların da katılımı söz konusu değildir.

İtiraz Komitesi üyeleri, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Başvuru sahibinin, komite üyelerine itiraz hakkı bulunmaktadır. Bu itiraz, üyelerin bildirim tarihinden itibaren **5 gün** içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır, aksi taktirde üyeler onaylanmış sayılır. Eğer haklı gerekçelerle itiraz edilirse üye değişikliği yapılır.

Komite tarafından, konu ile ilgili değerlendirmeler yapılır ve itirazla ilgili karar alınır.

İtirazların çözülmesi konusunda, değerlendirme ve karar almada ayrımcı bir uygulamanın yapılmaması ve kararların tutarlı alınması sağlanır. Bu amaçla, itirazların değerlendirilmesi ve karar alınması süreçlerinde, geçmişte benzer başvurulara ilişkin yapılan bütün değerlendirme ve kararlar gözden geçirilir.

Gerektiğinde itirazla ilgili düzeltme ve/veya düzeltici faaliyetler başlatılır.

İtiraz sahibine, alınan karar en geç **1 ay** içerisinde yazılı olarak bildirilir. Bildirimi takiben en geç **1 ay** sonra, sonuçların itiraz sahibi açısından tatmin edici olup olmadığının takibi yapılır. İtiraz sahibinin itirazı ile ilgili herhangi bir değişme yok ise ve bir uzlaşma sağlanamıyorsa, bir üst merciye (mahkeme vb.) başvuruda bulunabilecekleri bildirilir.

Her türlü çözüme ulaşmamış konuda, başvuru sahipleri, durumu CTR bünyesinde oluşturulan ve organize edilen komite vb. dışına (mahkemeler vb.) taşıyabilirler.



Uluslararası Belgelendirme & Denetim Ltd. Şti.
International Certification & Auditing Co. Ltd.
© CTR LTD. ŞTİ.

DOKÜMAN ADI

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR KILAVUZU

DOKÜMAN NO

G.KL.01

REV. NO.

REV. TARİHİ

SAYFA NO.

01

31.01.2022

7 / 7

7.0 REVİZYON KAYDI

Revizyon Numarası	Revizyon Gerekçesi	Revizyon Tarihi
00	İlk yayın	01.07.2021
01	Helal belgelendirme şikayetlerinin çözümü için 5.1 maddesine şikayet komitesi işlemleri açıklandı. Personel belgelendirme ile ilgili bilgiler silindi.	31.01.2022