1. **AMAÇ VE KAPSAM**

Bu prosedürün amacı, Lima bünyesinde gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi ve bu doğrultuda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin ve sürekliliğinin arttırılması için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir. Bu prosedür, sunulan hizmetlere karşılık ilgili taraflardangelen şikayetleri ve itirazları kayıt altına alma, değerlendirme, karar verme süreçleri, gizlilik ilkeleri ile sorumlulukları kapsamaktadır.

1. **TANIMLAR**

**Müşteri:** Şirketin faaliyet kapsamları doğrultusunda iş yapılması amacıyla talepte bulunan, verilen hizmet sonucunda rapor, sertifika, faturanın teslim edildiği gerçek veya tüzel kişilerdir.

**Şikayet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Lima’nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

**İtiraz:** Müşteri tarafından, Lima’nın, uygunluk değerlendirme faaliyeti ile ilgili verdiği kararı yeniden değerlendirilmesinin talep edilmesidir.

1. **UYGULAMA**
   1. **Şikayet ve İtirazların Alınması ve Kaydı**

Şikayet ve itirazların tüm seviyelerindeki kararlardan Lima sorumlu olup şikayet ve itiraz talepleri resmi olarak kabul edilir ve değerlendirmeye alınacağı bilgisi resmi olarak şikayet edene iletilir. Gelen bildirimler, kurumsal internet sitesi üzerinden, sözlü ve/veya yazılı, telefon ve/veya e-posta yolu vb. ile alınabilir.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgiler Lima politikalarıyla tutarlı olacak şekilde gizli olarak ele alınacaktır.

Taleplerin mümkünse yazılı olarak ve Şikayet ve İtiraz Formu aracılığı ile bildirmesi istenir. Bildirim, form üzerinde belirtilen adrese veya iletişimde olunan personele yapılabilir.

Gelen şikayet ve itirazlar Kalite Yönetimi tarafından kaydedilir ve numaralandırılır. Numaralar Yıl ve Bölüm Kodu – Sıra No şeklinde verilir. Bölüm Kodları; Tekstil Bölümü için “T”, Muayene Bölümü için “I”, Kalite Bölümü için “Q” dur. Örneğin Tekstil Bölümü 2021 yılı 1.şikayeti/itirazı için 2021-T-01 numarası verilir.

Şikayet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı şikayet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır.

Şikayet ve itirazların ele alınması prosesini anlatan Şikayet ve İtiraz Prosedürü, talep edilmesi halinde ilgili tüm taraflara gönderilir.

* 1. **Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi**

Alınan şikayet veya itiraz kaydı en geç 3 iş günü içerisinde değerlendirilmeye alınmalıdır ve tüm incelemeler ile alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilmelidir. Şikayet veya itirazın, faaliyet gösterilen alanlardaki sorumluluk kapsamında olup olmadığı, yasalara, akredite olunan ilgili Standartlara ve etik kurallara uygun olup olmadığı Bölüm Müdürü tarafından teyit edilir, eğer uygun ise şikayet veya itiraz işleme alınır.

Şikayet veya itirazın değerlendirilmesi için, Kalite Yönetimi tarafından şikayet/itiraz değerlendirme ekibi oluşturulur. Bu ekip üyeleri ilgili Bölüm Müdürü, Kalite Yönetimi ve şikayete/itiraza konu faaliyetlerde yer almamış personel olmak üzere en az 3 kişiden oluşur. Karar alınması için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. Ekip üyelerinden herhangi birinin şikayet/itiraza konu olan durumda yer alıyor olması veya çıkar çatışması yaratabilecek şekilde daha önce ilgili müşteriye danışmanlık sağlamış veya ilgili müşteri tarafından istihdam edilmiş personel danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onaylanmasını gerçekleştiren ekibe katılamaz. Şikayet veya itirazın konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olabilir. Bu durumda Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak teknik uzmanın görüşüne başvurulabilir. Yine aynı şekilde Tarafsızlık Komitesi üyelerinden de şikayet/itiraz değerlendirme ekibine katılım talep edilebilir. Hukuki bir durum söz konusu olduğunda ise Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak avukat görüşü alınır.

Kalite Yönetimi tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde kaydedilir.

Şikayet ve itirazların mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Yönetimi tarafından takip edilir. Şikayetlerin ve itirazların ön değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Bölüm Müdürü sorumludur.

Şikayetlerin sonuçlandırılma süreleri aşağıdaki gibidir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Şikâyet | Karar |
| 1 | Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;   * İlgili kişilere ulaşılamaması, * Teklif süresinin geç olması, * Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, * Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb… | En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür. |
|  | Şikâyet | Karar |
| 2 | Denetim hizmetinin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere;   * Denetim ekibinin tavır ve davranışı, * Denetim ekibinin etik olmayan davranışı, * Standartların yorumlanmasındaki farklılık * Denetimde uygun metot kullanılmaması, * Denetim planına uymama | En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür. |
| 3 | Müşterinin sertifikalandırılan ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler | Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak;   * Bir ay içerisinde özel denetim yapılması, * En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptali   Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması |
| 4 | Belgelendirme hizmeti verilen müşterilerle ilgili yazılı ve görsel basında uygun olmayan haberlerin çıkması |
| 5 | İtirazlar ve diğer konular | En fazla beş işgününde sonuçlandırılır. |

Bölüm Müdürü sigorta şirketinin bilgilendirilmesi gerektiği durumlarda konuyu Genel Müdüre iletir ve Genel Müdürün onayı ile sigorta şirketine ilgili durum 30 gün içinde bildirilir.

Genel Müdür Mesleki Sorumluluk Sigortasının ele alamayacağı konuları, şikâyet sahibiyle ticari yolla çözme kararı alabilir.

* 1. **Şikayet ve İtirazların Araştırılması**

Oluşturulan ekip tarafından, inceleme ve araştırma çalışmaları başlatır. Şikayetler/itirazlar için yapılacak çalışmaya yönelik açıklamaları, inceleme ile ilgili varsa ekleri Şikayet ve İtiraz formuna kaydedilir.

İnceleme ekibi, şikayet veya itiraza konu olan durum ile ilgili tüm dokümanları ve kayıtları elde etmeli, gerektiğinde durum ile ilgili yasal mevzuatları ve ilgili standart gerekliliklerini incelemeli, şahit olan kişiler ile görüşerek delil toplamalı ve bunları Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde kaydetmelidir.

* 1. **Şikayet ve İtirazların Sonuçlandırılması**

İnceleme ekibi tarafından alınan kararlar ve şikayet/itirazı çözümlemeye yönelik yapılması planlanan veya yapılan faaliyetler Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde ilgili bölüme kaydedilir. Kalite Yönetimi ve Bölüm Müdürü tarafından ilgili sorumlulara iletilmiş olan faaliyet/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolü yapılır.

Şikayet veya itiraza konu olan hata eğer işin kalitesini ve doğruluğunu etkiler nitelikte ise, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem başlatılır.

* 1. **Şikayet ve İtiraz Sonucunun Şikayet Edene Bildirilmesi**

Şikayet ve itiraz ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Bölüm Müdürünün görevlendirdiği sorumlu kişi tarafından veya gerekirse Bölüm Müdürü tarafından şikayet edene resmi(yazılı) olarak şikayetinin ve itirazının sonucu e-mail ile iletilir. Sonucu bildiren kişi, şikayet veya itirazdan bağımsız bir kişi olmalıdır. Yapılan görüşmeler ve gerekli bilgiler ile şikayet edenin geri bildirimleri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerindeki sonuç bölümüne, görüşmeyi gerçekleştiren tarafından kaydedilmelidir. Şikayet edene bilgi verildikten sonra şikayet veya itirazın kapatılması Kalite Yönetimi ve Bölüm Müdürü tarafından gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır. Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusu müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir.

* 1. **Gizlilik**

Şikayet eden ile muhatap olan tüm personel ve sorumlular, ilgili tarafların çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur. İşe girişte her personele imzalatılan Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi’ni imzalayarak Lima’ya ve paydaşlarına ait tüm bilgileri koruyacağını ve üçüncü taraflar ile paylaşmayacağının sorumluluğunu alır. Şikayet veya itirazın konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman ve/veya avukat görüşüne ihtiyaç olması durumunda ilgili kişiler ile Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanır.

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

Şikayet ve İtiraz Formu (QM-F-07.01-TR)

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (QM-F-07.02-TR)

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (QM-P-06-TR)

Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi (QM-F-11.03-TR)

Paydaş Gizlilik Sözleşmesi (QM-F-03.03-TR)

1. **DAĞITIM**

Bu dokümanın elektronik nüshası tüm personelin erişimine açık olarak <https://onedrive.live.com> adresinde Lima Klasörü yolu ile ulaşılabilecek şekilde yer almaktadır.

1. **REVİZYON GEÇMİŞİ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revizyon No** | **İlgili Madde** | **Revizyon Nedeni** | **Revizyon Tarihi** |
|  |  |  |  |