

	ŞİKÂyet VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dokuman No:	PR.02
		İlk yayım tarihi:	06.01.2025
		Revizyon /Onay Tarihi:	06.10.2025
		Revizyon No:	:01

1.AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Şikâyet/ İtirazın yönetilmesi (itiraf veya şikâyetin alınması, kara verilmesi, değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılması ve iletişimi) için uygulanacak yöntem ve sorumlulukları açıklamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, TYNOVA müşterilerinden ve diğer ilgili taraflardan gelen her türlü itiraz ve şikâyetler ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR:

Planlama Uzmanı

Belgelendirme Müdürü

Teknik Müdür

4. TANIMLAR TARİFLER:

Şikâyet; TYNOVA' nın hizmetleri kapsamında kişi veya kuruluş veya diğer ilgili tarafların iletmış olduğu memnuniyetsizlik bildirimi.

İtiraz; Kişi veya kuruluş veya ve diğer ilgili tarafların TYNOVA' nın vermiş olduğu hizmet ile ilgili aldığı kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talep

5. UYGULAMA:

5.1. Genel ilkeler;

TYNOVA Şikâyet/ İtirazların ele alınması prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumlu olup, Şikâyet/ İtiraz sürecinde Şikâyet/ İtiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırmayacağını taahhüt eder.

TYNOVA 'da şikâyetler ve itirazların ele alma proseslerinde yer alan kişi/kişiler, bağımsızlık prensipleri çerçevesinde şikâyet/ itiraz konusuna ilişkin faaliyetlerde görev almamış kişi/kişiler olacaktır.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz. Şikâyet/ İtirazların değerlendirmesine ilişkin proseslerde elde edilen bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmaz, TYNOVA yasal gereklilikler (Akreditasyon kuruluşu, İlgili Bakanlıklar, Mahkemeler) nedeniyle üçüncü taraflara bilgi vermek zorunda olduğunda yasal bir engel yoksa müşteriyi bu durumdan haberdar eder.

TYNOVA Şikâyetin veya itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

5.2. Şikâyet/ İtirazların İçeriği

5.2.1. İtirazlar aşağıdaki konuları içerebilmektedir:

- TYNOVA' nın tetkik ekibinin gerçekleştiği durumda tetkike devam etmeme kararı ile ilgili itirazlar
- TYNOVA' nın belgelendirmeme kararı ile ilgili itirazlar.
- Belgenin askıya alınması ile ilgili itirazlar.
- Belgenin kapsamının daraltılması ile ilgili itirazlar.
- Belgenin iptali ile ilgili itirazlar.

5.2.2. Şikâyetler aşağıdaki konuları içerebilmektedir:

- TYNOVA' nın belgelendirdiği müşteri kuruluşların uygulamaları ile ilgili şikâyetler
- TYNOVA' nın uygulamaları ile ilgili şikâyetler.
- TYNOVA' nın tetkik ekibi ile ilgili şikâyetler.
- TYNOVA' nın tetkik ekiplerinin tetkik esnasında tespit ettiği uygunsuzluklar ile ilgili şikâyetler.
- Tetkik raporu iletim zamanı/içeriği ile ilgili şikâyetler.
- Tetkik programı ve süresi ile ilgili şikâyetler
- İtiraz konuları dışındaki memnuniyetsizlikler.

5.3. Şikâyet/ İtiraz yönetilmesi Prosesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Selcen Büyük	Duygu Gündoğdu	Duygu Gündoğdu

	ŞİKÂyet VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dokuman No:	PR.02
		İlk yayım tarihi:	06.01.2025
		Revizyon /Onay Tarihi:	06.10.2025
		Revizyon No:	:01

5.3.1. Şikâyet /İtiraz Ön Araştırması ve Kaydedilmesi: TYNOVA belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak Şikâyet/ İtirazlar, sözlü ve web sitesinde yer alan iletişim formu, şikâyet formu kullanılarak ya da belirtilen info@tynovacert.com mail adreslerine yazılı olarak gelebilir. Sözlü yapılan şikâyetler/itirazlar mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde/itirazlarda asgari olarak şikâyet/itiraz edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. TYNOVA gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Yazılı olarak gelmeyen şikâyetler ve itirazlar ile isim, imza ve adres bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve imza olduğu belirlenen başvurular işleme konulmaz.

Gelen Şikâyetler Planlama Uzmanı tarafından FR.03 Şikâyet/ İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formuna ve FR.04 Şikâyet/İtiraz Takip Formuna kaydedilir. (Şikâyet/İtiraz No: Ş/İ.XXXX.TR.YYYY.Sıra No /Ş: Şikâyet; İ: İtiraz; XXXX: Yıl, YYYY: Müşteri No)

Planlama Uzmanı tarafından gelen şikâyet / itiraz, aşağıdaki konular baz alınarak değerlendirilir;

- TYNOVA dan belgelendirme hizmeti almış kuruluşlara yönelik şikâyetler /itirazların; hizmet alınan konuda olup olmadığı,
- İşlemlerde ilgili sistem dokümantasyonuna aykırılık bulunup bulunmadığı,
- Bilgilerin yeterli ve anlaşılır olup olmadığı vb.
- İtirazın ilgili dokümanlarda öngörülen sürelerle uygun olarak yapılıp yapılmadığı,
- İşlemlerde maddi ve/veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerden,

Gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenir.

Şikâyet/itiraz tetkik ekibi hakkında ise tetkik ekibinden konuya yönelik bilgi vermesi istenir. Bu bilgi sözlü veya yazılı olarak alınabilir.

Gerekli durumlarda şikâyet/itiraz sahibi ve/veya diğer ilgili taraflardan da yazılı veya sözlü bilgi talebi olabilir.

Ön değerlendirme sonrası uygun olanların değerlendirilmesi için Belgelendirme Müdürüne iletilir. Şikâyet/itiraz konusu Belgelendirme Müdürü ile ilgili veya katılmış olduğu bir tetkikle ilgiliyse ise şikâyet/itiraz incelemesi Teknik Müdüre iletilir.

Şikâyet/İtiraz konusu Belgelendirme Müdürü ile ilgili ise Teknik Müdür tarafından değerlendirme yapılır.

Şikâyetin konusu üst yönetim ve/veya hem Belgelendirme Müdürü hem de Teknik Müdür ise Tarafsızlık komitesi başkanına iletilir. Başkan komiteyi toplama yetkisine sahiptir.

5.3.2. TYNOVA' un Sorumlu Olduğu Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Olan Şikâyetler Değerlendirilmesi

5.3.2.1 Şikâyet çözümü:

Belgelendirme Müdürü gelen şikâyetleri inceler ve Şikâyet /İtiraz kök neden analizi yapar, kök neden yönelik yapılması planlanan aksiyonlarla gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetleri PR.12 Düzeltici Faaliyet prosedürüne uygun olarak belirler, uygulanmasını sağlar.

Şikâyet konusunun Belgelendirme Müdürü tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;

- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
- Başvurunun Belgelendirme Müdürü görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.

Belgelendirme müdürü Şikâyet/ İtiraz konusunu üst yönetime iletir. Üst yönetimin belirlediği aksiyonlar gerçekleştirir.

5.3.2.2. Şikâyet çözüm süresi

Şikâyet ilgili tüm kayıtlar incelenerek, en geç 10 (on) iş günü içerisinde kararı yazılı olarak açıklanarak şikâyet/itiraz sahibine planlama uzmanı tarafından iletilir.

Şikâyetlerde/itirazlarda kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren durumlar söz konusu ise bilgi/belge temin edildikten, tetkik gerektiren şikâyetler/itirazlar ise tetkik sürecinin tamamlanmasından itibaren en geç 10 (on) iş günü içerisinde şikâyet/itiraz sahibine planlama uzmanı tarafından iletilir.

5.4 Belgeli Müşterilere/Firmalara Yönelik Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Selcen Büyük	Duygu Gündoğdu	Duygu Gündoğdu

	ŞİKÂyet VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dokuman No:	PR.02
		İlk yayım tarihi:	06.01.2025
		Revizyon /Onay Tarihi:	06.10.2025
		Revizyon No:	:01

TYNOVA belgeli müşterileri hakkında ve hizmet kapsamına giren durumlar için yapılan şikâyetlerde şikâyet eden kişiye, şikâyet edilen müşteriye resmi olarak yazılı bir şikâyetle bulunup bulunmadığı sorulur- eğer yazılı olarak şikâyet te bulunmamışsa öncelikle ilgili müşteriyi yazılı olarak bilgilendirmesi önerilir. Eğer şikâyet sahibi, şikâyet edilen müşteriye resmi bir şikâyet te bulunmuş ise şikâyetini yazılı olarak TYNOVA' ya iletmesi talep edilir.

Şikâyetin aslı söz konusu ise şikâyete konu müşteri ile bağlantıya geçilir. Şikâyet konusu vakit geçirmeden tüm detaylarıyla yazılı olarak şikâyet edilen müşteriye bildirilir (şikâyet eden kuruluşun onay vermesi halinde ismi şikâyet edilen kuruluşa bildirilir.).

Şikâyet edilen müşteriden bu şikâyetin sebebi ile ilgili detayları istenir ve müşterinin bu uygunsuz durum ile ilgili yaptığı düzeltici faaliyetlerin objektif delilleri istenerek söz konusu iki taraf arasında uzlaşma sağlamak için girişimde bulunulur.

Şikâyet edilen müşterinin şikâyet ile ilgili düzeltici faaliyet delilleri, FR.03 Şikâyet/ İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu, şikâyetçinin resmi şikâyet yazısı ile birlikte konu ile ilgili genel görüşler Belgelendirme Müdürüne karar vermesi için iletilir. Belgelendirme Müdürünün kararına müteakip, şikâyetçiye, sorunun durumu hakkında uygun şekilde öneride bulunulur, majör bir uygunsuzluğun tespitinde acil haberli olarak müşteriye mevcut durumu değiştirmesine imkân vermeyecek bir süre önce (en fazla 1 gün önce) haber vererek tetkik yapılacağı bildirilir. Bu tür tetkiklerde müşterinin tetkike ve tetkik ekibine itiraz hakkı yoktur.

Eğer olması muhtemel uygunsuzluğun şiddeti minör uygunsuzluk seviyesinde ve şikâyete ilişkin kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim tetkiki tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi sırasında şikâyete konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

5.6.TYNOVA' nın Sorumlu Olduğu Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Olan İtirazların Değerlendirilmesi

5.6.1 İtiraz değerlendirmesi yapılırken dikkat edilecek konular;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Kontrollerin itiraz eden kuruluş sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin itiraz eden kuruluş sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- İtiraz eden kuruluş herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli itiraz eden kuruluş sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.

5.6.2 İtirazın incelenmesi ve çözümü:

Belgelendirme Müdürü kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirir. 5.3.1. maddesi esas alınarak değerlendirilecek kişiye karar verilir. Belgelendirme Müdürü gelen itirazları inceler. TYNOVA sorumluluğunda olmayan itirazlar gerekçeleri ile birlikte itiraz sahibine iletilir.

Belgelendirme Müdürü TYNOVA sorumluluğunda olan itirazlar için inceleme yapar. İtirazların haklılık durumlarını incelemek için gerekirse itiraza konu ilgili taraflardan bilgi ve belge talep edebilir.

Değerlendirme sonucunda ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetinin tekrarlanmasına karar verilebilir.

Değerlendirme sonucu yazılı olarak itiraz sahibine bildirilir.

İtiraz konusuna bağlı olarak ihtiyaç halinde tarafsızlık komitesinin görüşüne baş vurulur. Gerekğinde karar tarafsızlık komitesi tarafından alınır.

5.6.3 İtirazın çözüm süresi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Selcen Büyük	Duygu Gündoğdu	Duygu Gündoğdu

	ŞİKÂYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Dokuman No:	PR.02
		İlk yayım tarihi:	06.01.2025
		Revizyon /Onay Tarihi:	06.10.2025
		Revizyon No:	:01

TYNOVA tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın ilgiliye iletilme tarihinden itibaren 30(otuz) gündür. TYNOVA dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edildikten, tetkik gerektiren itirazlar ise tetkikin tamamlanmasından itibaren on beş (15) gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

5.6.4 İtiraz hakkında iletişim

Kararlar planlama uzmanı tarafından itiraz çözüm süresi içerisinde itiraz sahibine iletilir.

5.6. Şikâyet/ İtiraz Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması

TYNOVA, Şikâyet/ İtiraz a konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, Şikâyet/ İtiraz sahibi ve Şikâyet/ İtiraza neden olan belgelendirilmiş müşterisi ile birlikte Şikâyet/ İtirazın konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği mertebede resmî web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirebilir.

5.7 Gizlilik

TYNOVA' a ulaşan tüm Şikâyet/ İtiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca TYNOVA' u akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları ilgili müşteri dosyasında saklanır. Temyiz/Temsil sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında Şikâyet/ İtiraz sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme FR.03 Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Formu ve FR.04 Şikâyet/İtiraz Takip Formu ile kayıt altına alınır.

Müşterilerin Şikâyet/ İtiraz kayıtlarına erişim talebi Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir.

TYNOVA, Şikâyet/ İtiraz hakkında bilgiyi www.tynovacert.com web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

5.9. Akreditasyon kuruluşu şartları

Akreditasyon kuruluşuna gelen, TYNOVA' nın genel uygulamaları veya hizmet sunduğu tarafların faaliyetlerine dair konulara ilişkin şikâyetlerin TYNOVA tarafından doğrudan çözümlenemediği veya akreditasyon kuruluşunun gerekli gördüğü durumlarda akreditasyon kuruluşunun şikâyet değerlendirme prosedürünü uygulaması ve sonuçlarını Akreditasyon kuruluşuna bildirmesi gerekebilir. TYNOVA şikâyetle ilgili yaptığı tüm faaliyetleri (yeniden değerlendirme, düzeltici ve önleyici faaliyetler, iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi, vb.) en kısa sürede akreditasyon kuruluşuna bildirir.

6. REFERANSLAR:

- ISO/IEC 17021-1- Uygunluk değerlendirmesi- Yönetim sistemlerinin tetkikini ve belgelendirilmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar- Bölüm 1-Şartlar
- TÜRKAK R10.08- Şikâyet ve İtiraz Rehberi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Selcen Büyük	Duygu Gündoğdu	Duygu Gündoğdu