Şikâyet ve İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

DTM Sertifikasyon Hizmetleri A.Ş., belgelendirme faaliyetleri ve belgelendirilmiş kuruluşlarla ilgili şikâyetleri ve kendi kararlarına yönelik itirazları tarafsızlık, gizlilik ve ayrımcılık yapmama ilkeleri doğrultusunda değerlendirmektedir.

Bu süreç, **ISO/IEC 17021-1 standardının 9.7 İtirazlar ve 9.8 Şikâyetler maddeleri** ile **PR.06 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü** esas alınarak yürütülmektedir.

Şikâyet ve itiraz nedir?

Şikâyet: DTM'nin belgelendirme faaliyetleri, tetkik uygulamaları, personeli veya belgelendirdiği kuruluşların belge kapsamındaki faaliyetleri hakkında iletilen, itiraz niteliğinde olmayan memnuniyetsizlik bildirimidir.

İtiraz: DTM'nin belgelendirme, belgelendirmeyi reddetme, belgenin askıya alınması, kapsamının daraltılması, geri çekilmesi veya diğer kararlarının yeniden değerlendirilmesine yönelik başvurudur.

Başvuru nasıl yapılır?

Şikâyet ve itirazlar aşağıdaki kanallardan iletilebilir:

- https://www.dtmcert.com.tr/f-26-sikayet-itiraz-degerlendirme-formu/ online formu doldurularak
- **E-posta:** info@dtmcert.com.tr
- **Telefon:** 0212 211 40 34
- **Posta, kargo veya elden:** İnternet sitemizin iletişim bölümünde yayımlanan güncel merkez adresimize dilekçe gönderilerek veya teslim edilerek.
- **Yüz yüze:** Şirket merkezimize başvurularak.

Telefonla veya yüz yüze iletilen sözlü başvurular, ilgili personel tarafından **Şikayet İtiraz Değerlendirme Formuna** kaydedilir. Oluşturulan kayıt başvuru sahibine okunarak veya yazılı olarak iletilerek teyit edilir.

Başvuru için belirli bir formun kullanılması zorunlu değildir. Gerekli bilgileri içeren e-posta veya dilekçeler de kabul edilir.

Başvuruda hangi bilgiler bulunmalıdır?

Başvurunun değerlendirilebilmesi için aşağıdaki bilgilerin iletilmesi beklenmektedir:

- Başvuru sahibinin adı, soyadı veya kuruluş unvanı ve iletişim bilgileri.
- Şikâyetin konusu veya itiraz edilen karar ve tarihi.
- Başvurunun gerekçesi ve yeniden değerlendirilmesi talep edilen hususlar.
- Varsa ilgili belge, yazışma ve diğer destekleyici kanıtlar.

Eksik bilgi içeren başvurular kayıt altına alınır ve gerekli bilgilerin tamamlanması istenir. Başvuru, yalnızca DTM formu kullanılmadığı gerekçesiyle reddedilmez.

Başvurular nasıl değerlendirilir?

1. Kayıt ve alındı teyidi
Başvuru kayıt altına alınır. İtiraz sahibine başvurunun alındığı ve izlenecek süreç yazılı olarak bildirilir. Şikâyetlerde de mümkün olduğunda başvuru sahibine alındı teyidi verilir.

2. Ön inceleme ve bilgi toplama
Şikâyetin DTM'nin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı değerlendirilir. İtirazın veya şikâyetin incelenmesi için gerekli bilgi ve kanıtlar DTM tarafından toplanır ve doğrulanır.

Belgelendirilmiş bir kuruluş hakkındaki geçerli şikâyet gecikmeksizin yazılı olarak ilgili kuruluşa iletilir ve bildirimden itibaren en geç 7 takvim günü içinde yanıt vermesi istenir. İncelemede belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır. Kuruluş yanıtının beklenmesi DTM'nin toplam işlem sürelerini uzatmaz; mevcut dosya süresinde komiteye iletilir.

3. Tarafsız değerlendirme
Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, başvuruyu ve doğrulanmış kanıtları inceleyerek gerekçeli tavsiye oluşturur. Her dosyada en az üç, tek sayıda, yetkin ve bağımsız değerlendirme üyesi bulunur. Tavsiye, toplantıya katılan oy kullanmaya uygun üyelerin salt çoğunluğuyla oluşturulur; gerekçeler, oy dağılımı ve karşı görüşler kayıt altına alınır.

Genel Müdür bağımsızlık şartlarını sağlaması halinde toplantıya katılır; komite tavsiyesinde oy veya veto yetkisi bulunmaz. Konuya dahli varsa katılımı aranmaz. Konuya ilişkin bilgi sağlayan tetkikçi veya karar personeli, kendi faaliyetlerine yönelik başvurunun değerlendirmesine, oylamasına veya nihai karar/onayına katılamaz.

4. İlerleme hakkında bilgilendirme
İtiraz sahibine değerlendirme sürecindeki ilerleme hakkında bilgi verilir. Şikâyetlerde de mümkün olduğunda ilerleme bilgisi paylaşılır. Değerlendirmenin uzaması halinde gerekçesi ve öngörülen tamamlanma zamanı başvuru sahibine bildirilir.

5. Bağımsız nihai karar

Komite tavsiyesi, başvuru sahibine bildirilecek nihai karar yerine geçmez ve nihai karar alınmadan uygulanmaz. Nihai DTM kararı; komitenin ilgili başvurudaki değerlendirme ve oylamasına katılmama, başvuruya konu faaliyete daha önce dahil olmama, bağımsızlığı ve konuya ilişkin yetkinliği doğrulanma kriterlerini sağlaması halinde, yazılı olarak yetkilendirilmiş şekilde Genel Müdür tarafından alınır, genel müdürün bu nitelikleri sağlamaması halinde bu nitelikleri sağlayan DTM üst yönetimi tarafından karar alınır.

Nihai karar, komite tavsiyesi ve kanıtlar gözden geçirilerek gerekçeli olarak kaydedilir. Tavsiyeden farklı karar verilirse farklılığın gerekçesi belirtilir. Komite tavsiyesi ve nihai karar kayıtları ayrı tutulur.

6. İşlem süreleri

PR.06 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü madde 4.2 uyarınca aşağıdaki azami süreler uygulanır. Gün olarak belirtilen süreler takvim günüdür; başlangıç tarihi başvurunun DTM'ye ulaştığı tarihtir. İç birimlere veya komiteye aktarım süreyi yeniden başlatmaz.

- İlk işlemler: Alındı teyidi, sorumluluk ve tarafsızlık kontrolü, ilk bilgi ve belgelerin toplanması veya eksik bilgilerin istenmesi ve mevcut dosyanın komiteye iletilmesi başvurudan itibaren en geç 7 takvim günü içinde tamamlanır. Şikâyette alındı teyidinin uygulanabilir olmadığı durumların gerekçesi kaydedilir.

- Komite toplantısı: Dosyanın komiteye iletilmesinden itibaren en geç 7 takvim günü içinde ve her durumda başvurudan itibaren en geç 14 takvim günü içinde yapılır.

- Tavsiye ve nihai karar: Komite incelemesi ve gerekçeli tavsiyesi ile bağımsız nihai karar/onay işlemleri, toplantıdan itibaren en geç 7 takvim günü içinde ve her durumda başvurudan itibaren en geç 21 takvim günü içinde tamamlanır.

- Sonuç bildirimi: Nihai karar tarihinden itibaren en geç 7 takvim günü içinde yapılır. Değerlendirme ve sonuç bildirimi, başvuru tarihinden itibaren en geç bir ay içinde tamamlanır.

İşlemler için azami sürelerin dolması beklenmez. Eksik bilgi beklenmesi süreleri kendiliğinden uzatmaz; inceleme tamamlanmadan kapanış yapılmaz. İnsan sağlığı, güvenlik, yasal yükümlülük veya akreditasyon kuruluşunun daha kısa süreli talebi bulunan durumlarda gerekli işlemler bekletilmeden yürütülür.

7. Sonucun bildirilmesi

Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi, komite tavsiyesini değil, onaylı nihai DTM kararını; gerekçesi, varsa uygulanacak faaliyetler ve sürecin tamamlandığına ilişkin resmî bildirimle birlikte itiraz sahibine, şikâyetlerde mümkün olduğunda şikâyet sahibine yazılı olarak iletir.

Şikâyet sahibi ile şikâyet edilen belgeli kuruluş farklı taraflarsa, bildirimler gizlilik gözetilerek ayrı ayrı yapılır. Yalnızca belgeli kuruluşa bildirim yapılması, şikâyet sahibine bildirim yapılmasının yerine geçmez.

Gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetler başlatılır; uygulamaları ve etkinlikleri PR.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre ayrıca takip edilir. Sonuç bildirimi yapılması tek başına düzeltici faaliyetin kapatılması için yeterli değildir. Belgelendirme statüsünün değiştirilmesini gerektiren hususlar, PR.01 Belgelendirme Prosedüründeki yetkili karar mekanizmasına iletilir. DTM, şikâyet ve itirazların ele alınmasının bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

8. Gizlilik ve tarafsızlık

Şikâyet veya itirazda bulunulması, başvurunun araştırılması ve karara bağlanması, başvuru sahibine karşı ayrımcı bir uygulamaya neden olmaz.

Başvurulara ilişkin bilgi ve kayıtlar gizlilik içinde korunur. Yasal zorunluluklar veya yetkili akreditasyon kuruluşunun erişim talebi kapsamında gerekli bilgiler paylaşılabilir. Yasal olarak yasaklanmadığı sürece ilgili taraf bu paylaşım hakkında bilgilendirilir.

Bir şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açıklanıp açıklanmayacağı ve açıklanacaksa kapsamı, müşteri ve şikâyet sahibiyle birlikte belirlenir.

9. Nihai kararın kabul edilmemesi veya sürenin aşılması halinde

DTM tarafından bildirilen nihai kararın başvuru sahibi tarafından kabul edilmemesi veya PR.06 Şikâyet ve İtiraz Prosedüründe tanımlanan sonuçlandırma süresinin aşılması halinde başvuru sahibi, ilgili akreditasyon kuruluşunun başvuru kuralları çerçevesinde bu kuruluşa başvurabilir. Başvuru sahibinin yasal başvuru hakları saklıdır.

Komitenin tavsiyesi başvuru sahibine nihai karar olarak bildirilmez. Başvuru sahibinin nihai kararı kabul etmemesi, tek başına kararın geçerliliğini ortadan kaldırmaz; değerlendirme, bildirim ve gerekli takip kayıtları DTM tarafından muhafaza edilir. Sürece ilişkin ayrıntılı bilgi için **PR.06 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü** incelenebilir veya **info@dtmcert.com.tr** adresinden talep edilebilir.