

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedür, Türk Standardları Enstitüsü tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleriyle ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Türk Standardları Enstitüsü tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri kapsamında; uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

3. SORUMLULAR

Uygunluk değerlendirme hizmeti veren bütün birimler.

4. KISALTMA VE TARİFLER

TSE: Türk Standardları Enstitüsü

İlgili Birim: İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvurusu yapan kuruluşa uygunluk değerlendirme hizmetini veren, kuruluşun uygunluk değerlendirme dosyasının bulunduğu Enstitü birimi

4.1. İtiraz

İtiraz; TSE'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, kendilerini ilgilendiren konularda TSE'nin ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

4.2. Şikâyet

Şikâyet; TSE'nin uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, TSE'den aldıkları hizmetlerden veya TSE'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularındır.

4.3. Uyuşmazlık

Uyuşmazlık; TSE'nin uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, TSE ile aralarında görüş, algılama ve/veya yorum farklılıkları ile ilgili olarak yaptıkları başvurudur.

5. UYGULAMA

5.1. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Kabulü

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları, bahse konu başvuruyu yapan kuruluşa uygunluk değerlendirme hizmetini veren birim tarafından yazılı olarak alınır. İsim, imza ve adres bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve imza yapıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz.

İlgili birim tarafından kabul edilen başvurular, Belgenet Sistemi/ TSE Elektronik Belge Yönetim Sistemi'ne elektronik ortamda ve Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formu'na basılı ortamda kaydedilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık konusunda öncelikle ilgili birim tarafından bir ön değerlendirme yapılır. Başvuru, ilgili birim tarafından konusuna göre Madde 5.2 veya Madde 5.3'e göre ön değerlendirilmeye tabi tutulur. Ön değerlendirme sonucunda çözüme kavuşturulamayan konular, İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesi Sekreteryasına iletilir.

İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesi Sekreteryası tarafından itiraz/şikayetler, Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu' na kayıt edilerek takibi yapılır.

TSE tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

Kadrolu TSE personeli bulunmayan taşra birimlerince alınan başvurular ilgili birime iletilir. Gerekli durumlarda başvuru sahibinden detaylı bilgi/belge istenebilir.

5.2. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Değerlendirilmesi

5.2.1 İtirazların Değerlendirmesi

Başvuru, hizmet alınan konuda olup olmadığı, ilgili yönergelerde öngörülen sürelerle uygun olarak yapıp yapılmadığı, işlemlerde maddi ve/veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirilmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alındığı" konusunda yazılı olarak bilgilendirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte yazılı olarak bilgilendirilir.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Uygunluk değerlendirme hizmetlerine ait itirazların muayene ve deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir.

Muayene/deney ve doğrulama sonuçlarına yapılan itirazlarla ilgili olarak;

a) Belgelendirme, muayene, gözetim, *doğrulama* vb. faaliyetler dışında doğrudan ilgili laboratuvarlardan talep edilen muayene ve deneylerle ilgili sonuçlara dair başvurular, ilgili Laboratuvar birimince değerlendirilerek, eğer deney tekrarı gerekmiyorsa, deney tekrarı gerekmediğine dair görüşler başvuru sahibine gerekçesiyle birlikte bildirir. Şayet deney tekrarı gerekiyorsa, deneyin tekrarlanacağı tarih, İtiraz sahibin deney tekrarına refakat etme talebi olup olmadığı vb. açıklamalar, yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi deney tekrarına refakat etmek istemesi durumunda, bu talebini ve refakat edecek personeli(lerini) yazılı olarak TSE'ye bildirmesi gerekmektedir. İtiraz sahi tarafından yazılı olarak bildirilen ve itiraza konu deneye refakat edecek kişiler, ilgili TSE laboratuvarında gerçekleştirilecek deney tekrarında belirtilen gün ve saatte hazır bulunması gerekmektedir.

b) Belgelendirme, muayene, gözetim, *doğrulama* vb. faaliyetler kapsamında, *uygunluk değerlendirme kararına ilişkin itiraz başvuruları öncelikle* ilgili belgelendirme/hizmet birimi ve/veya karar organı tarafından değerlendirilir. *Gerekli görülmesi durumunda uygunluk değerlendirme hizmeti tekrarlanır ve/veya numuneye ilişkin deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir.*

İlgili karar organında kararından önce veya sonra, muayene ve deney sonuçlarına yapılan ilk başvuru, ilgili belgelendirme birimi tarafından değerlendirilerek, gerekli görüldüğünde muayene ve deneylerin tekrarı için ilgili

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

laboratuvara gönderilir. Başvurunun aynı deney/rapor için ikinci kez yapılması veya uygun görülmemesi durumunda, ilgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

Başvuru sahibi itirazı alan ilgili birim tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.

Belgelendirme, muayene, gözetim, *doğrulama* vb. faaliyetler kapsamında; *yazışma hatası, raporlama hatası ve/veya* deney sonuçları ile ilgili Enstitümüz kaynaklı zamanında bildirilmemesi, vb. durumlarda müşteri mağduriyetinin yaşanmaması ve/veya çözüme kavuşturulması için ilk önce ilgili belgelendirme/hizmet birimi ve/veya karar organı tarafından değerlendirilir, çözüme kavuşturulamayan konularda ise İtiraz, şikâyet ve Uyuşmazlık komitesi gündemine alınarak işlem yapılır.

c) Deney tekrarı, kullanılabilir durumda ise, öncelikle laboratuvardaki numune üzerinde yapılır. Özelliği ve/veya miktarı itibarıyla deney tekrarı mümkün olmayan durumda ise, başvuru sahibinden yeni numune/mevcutsa şahit numune istenir. Bundan sonraki işlemler ilgili prosedürlere göre yürütülür.

-İlgili Birim tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda;

Bu değerlendirme sonucunda İlgili Birimin yetkisi dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir.

Gerekliyse, ilgili birim tarafından düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve gerçekleştirilen faaliyetin aşamaları ve sonucu hakkında ilgili birim tarafından başvuru sahibine bilgi verilir.

Yapılan başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvuru sahibinin haklı bulunması halinde yeniden yapılmış olan inceleme/tetkik/*doğrulama* ve/veya deney ücretleri vb. işlemlerden ücret alınmaz. Aksi halde bahse konu ücretler başvuru sahibinden alınır.

-İtiraz Konusu başvurunun, ilgili birim tarafından ön değerlendirilmesi sonucunda çözüme kavuşturulmadığı aşağıda belirtilen durumlarda, itiraz başvurusu İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

- Karar organı kararına ait itiraz konusu olması durumunda,
- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulmadığı durumlarda,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.

İlgili birim tarafından itiraz konusu başvurunun; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine BelgeNet üzerinden alınır. Belgenette; Söz konusu başvuruya ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte kaydedilir.

Komite gündemine sunulan İtiraz başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekreteryası tarafından yürütülür.

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından Belgenet üzerinden takip edilir.

Haklı bulunan itiraz olması durumunda, Yönetim Temsilciliği tarafından, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından başvuru sahibine, başvuruya ait komite kararı, İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi ile birlikte yazılı olarak gönderilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Cevaplanan anketler ilgili birimler tarafından muhafaza edilerek, değerlendirildikten sonra elde edilen analiz sonuçları Yönetim Temsilciliğine iletilir.

5.2.2 Şikayetlerin Değerlendirmesi

5.2.2.1 TSE'den Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetlere ait Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

TSE'den Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, TSE den almış oldukları uygunluk değerlendirme hizmetine ait süreçlerdeki iş ve işlemlerden kaynaklanan şikayetlere ait başvuru; hizmet alınan konuda olup olmadığı, işlemlerde ilgili yönerge,kalite sistem dokümantasyonuna aykırılık bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alındığı" konusunda yazılı olarak bilgilendirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte yazılı olarak bilgilendirilir.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Şikayet konusu ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulabilmesi durumunda, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

Şikayet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;

- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulmadığı durumlarda,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.

İlgili birim tarafından şikayet konusu başvurunun; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine BelgeNet üzerinden alınır. Belgenetde; Söz konusu başvuruya ait ön değerlendirme sonucu, şikayete konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte kaydedilir.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekreteryası tarafından yürütülür.

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından Belgenet üzerinden takip edilir.

Haklı bulunan şikayet olması durumunda, Yönetim Temsilciliği tarafından, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından başvuru sahibine, başvuruya ait komite kararı, İtiraz ve Şikayet Süreci Değerlendirme Anketi ile birlikte yazılı olarak gönderilir.

Cevaplanan anketler ilgili birimler tarafından muhafaza edilerek, değerlendirildikten sonra elde edilen analiz sonuçları Yönetim Temsilciliğine iletilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**5.2.2.2 TSE'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün ve/veya hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların Şikayetlerinin Değerlendirilmesi**

Şikayet konusu uygunluk değerlendirme hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikayetlerine ait başvuru; şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait bilgi, belge, ürün vb. içeriği yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alındığı" konusunda yazılı olarak bilgilendirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte yazılı olarak bilgilendirilir.

İlgili birim tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda; şikayete konu uygunluk değerlendirme hizmeti bulunan kişi/kurum/kuruluşlardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, uygunluk değerlendirme hizmetini veren ilgili kişi/kurum/kuruluşla yazılı olarak bildirilir ve şikayet ile ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler/faaliyetler hakkında bilgi talep edilir.

Ön değerlendirme sonucunda ilgili birim tarafından alınan karara göre; Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluşta İnceleme/tetkik/deney vb. faaliyetler gerçekleştirilebilir veya normal inceleme/tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

İlgili birim tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucunda; ürün/hizmet/deney vb. hakkındaki şikayete ait yapılan işlemlerin sonucu şikayet sahibi kurum/kuruluş/ kişilere yazılı bilgilendirme yapılır.

Haklı bulunan müşteri şikayetleri ile ilgili Yönergesi ve ilgili Belgelendirme Usul ve Esasları çerçevesinde işlem yapılır.

Şikayet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;

- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulmadığı durumlarda,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.

İlgili birim tarafından şikayet konusu başvurunun; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine BelgeNet üzerinden alınır. Belgenette; Söz konusu başvuruya ait ön değerlendirme sonucu, şikayete konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte kaydedilir.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekretaryası tarafından yürütülür.

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından Belgenet üzerinden takip edilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

5.3. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesinin İşleyişi

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları ilgili birimler tarafından, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu, ön değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda gerçekleştirilen işlemler, bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi'ne TSE Doküman Yönetim Sistemi (BelgeNet) aracılığıyla sunulur. Komite, görev tanımına uygun olarak çalışmasını yürütür.

Komite, ihtiyaç duyması halinde, ilgili birim temsilcisinden/temsilcilerinden konu ile ilgili detaylı bilgiyi/belgeyi talep edebilir. Bu amaçla, bahse konu temsilciler ilgili komite toplantısına mümkünse bizzat katılmalı veya katılamama durumunda komite toplantısı süresince telefonla bilgi vermek üzere hazır durumda olmalıdırlar.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış olan Komite üyesi, o başvuru ile ilgili karar toplantısına katılamaz.

Komite, sunulan bilgi/belgeleri değerlendirerek karar alır.

Komitenin aldığı karar nihai olup; karara göre yapılması gerekli işlemler ve gerekli bilgilendirmeler ilgili birimler tarafından gerçekleştirilir.

Karar sonucuna göre TSE/ilgili birim bünyesinde genel bir uygulama gerekiyorsa, ilgili birim tarafından değerlendirme yapılarak gereken faaliyet başlatılır.

Akreditasyon kapsamındaki faaliyetler için itiraz/şikâyet/uyuşmazlıkla ilgili yürütülen tüm işlemlerde akreditasyon kuruluşunun prosedürleri dikkate alınır.

5.4. Kayıtlar

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık ile ilgili kayıtlar, Kayıt Yönetim Prosedürü'ne göre tutulur. Bu kayıtlar gerektiğinde veri analizi için kullanılabilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıt Yönetim Prosedürü
TSE Belgelendirme Yönergesi
Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu
Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi