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 aldıkları hizmetin herhangi bir aşamasındaki iş ve işlemlere ait alınan kararları benimsememe ve karşı çıkma durumudur.

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 memnuniyetsizlik durumudur.

4.3. Uyuşmazlık

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

5. UYGULAMA

5.1. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Kabulü

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları, TSE web sayfası 'İletişim' bölümünde yer alan 'Bize Ulaşın' bağlantısından (https://bilgiedinme.tse.org.tr/BizeUlasin), Cimer aracılığıyla, e-posta yoluyla elektronik olarak yada başvuru sahibinin TSE'ye dilekçe sunması yoluyla yazılı olarak alınır.

İsim ve iletişim bilgisi bulunmayan, asılsız ve/veya sahte isim ve iletişim bilgisi ile yapıldığı belirlenen başvurular işleme alınmaz.

TSE tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına itirazlar, hizmet sonucunun ilgili kuruluşa/kişiye tebliğ edildiği tarihinden itibaren 30 (otuz) gün içinde yapılmalıdır.

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

İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık konusundaki başvuru öncelikle ilgili birim tarafından konusuna göre ön değerlendirilmeye tabi tutulur.

Bu ön değerlendirmede; itiraz/şikayetin ilgili birim tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmeti kapsamında olup olmadığı, ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulup kavuşturulamayacağı hususu değerlendirilir.

İtiraz/şikayet konusu farklı bir birime ait ise ilgili birime yönlendirilerek ön değerlendirmenin yapılması sağlanır.

Ön değerlendirme sonucunda ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamayan ve/veya itiraz/şikayet sahibi ile mutabakat sağlanamayan durumda; başvuru İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesi Sekretaryasına iletilir.

Bu ön değerlendirme sonucunda;
- Kabul edilen ve ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulacak başvuru için "başvurunun işleme alındığı ve gerekli iş ve işlemlerin başlatıldığı",
- Kabul edilen ve ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamayacak olan ve TSE İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesine iletilecek başvuru için "başvurunun işleme alındığı ve TSE İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesine iletildiği",
- Kabul edilmeyen başvuru için "işleme alınmama gerekçesi(leri)''

ilgili birim tarafından başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir.

5.2. İlgili Birim Tarafından İtiraz/Şikayet ile İlgili Yapılacak İşlemler

İlgili birim tarafından itiraz/şikayetin değerlendirilmesi sonrasında başvuru konusuna göre madde 5.2.1 veya Madde 5.2.2'de belirtildiği şekilde gerçekleştirilecek iş ve işlemler belirlenerek gerekli faaliyet başlatılır.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, itiraz ve/veya şikayetin değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamındaki itiraz veya şikayetlerin; yazışma hatası, belge/raporlama/fatura yazım hatası ve/veya uygunluk değerlendirme hizmetine ait sonucun zamanında bildirilmemesi vb. şekilde Enstitümüz kaynaklı olduğu durumlarda müşteri mağduriyetinin yaşanmaması ve/veya çözüme kavuşturulması için ilk önce ilgili birim ve/veya karar organı tarafından değerlendirilerek gerekli işlemler gerçekleştirilir ve sonucu başvuru sahibine bildirilir.

İtiraz veya şikayetin ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamaması ve/veya ilgili birim tarafından gerçekleştirilen işlemi başvuru sahibinin yeterli bulmaması veya uyuşmazlık durumunda, başvuru İtiraz, şikayet ve Uyuşmazlık komitesi gündemine alınarak işlem yapılır.

5.2.1 Uygunluk Değerlendirme Süreci (Başvuru, İnceleme/Tetkik, Karar) İtirazı;

Belgelendirme, muayene, gözetim, doğrulama vb. faaliyetler kapsamında, uygunluk değerlendirme hizmetinin herhangibir aşamasındaki iş ve işlemlere (başvurunun değerlendirilmesi, planlama, inceleme tetkik heyeti, inceleme/tetkik sonucu, karar organlarının kararı vb.) ilişkin itiraz başvuruları öncelikle ilgili belgelendirme/hizmet birimi ve/veya karar organı tarafından değerlendirilir. Gerekli görülmesi durumunda uygunluk değerlendirme hizmeti tekrarlanır.

5.2.2 Muayene/Deney Sonucuna İtiraz

5.2.2.1 Belgelendirme, muayene, gözetim, doğrulama vb. faaliyetler dışında doğrudan ilgili labaratuvarlardan talep edilen muayene ve deneylerle ilgili sonuçlara dair itirazlar, ilgili laboratuvar birimince değerlendirilir. İlk itirazın uygun bulunmaması ve aynı itirazın aynı deney/rapor için ikinci kez yapılması durumunda, ilgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

5.2.2.2 Belgelendirme, muayene, gözetim, doğrulama vb. faaliyetler kapsamındaki muayene ve deney sonucuna, ilgili karar organının kararından önce veya sonra yapılan ilk itiraz, ilgili hizmeti veren birim tarafından değerlendirilerek, gerekli görüldüğünde muayene ve deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. İlk itirazın uygun bulunmaması ve aynı itirazın aynı deney/rapor için ikinci kez yapılması durumunda, ilgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

İlgili Laboratuvar tarafından deney tekrarı için laboratuvardaki mevcut deney numunesinin durumu değerlendirilir. Mevcut deney numunesi deney tekrarında kullanılabilecek durumda ise, öncelikle laboratuvardaki deney numunesi üzerinden deney tekrarı yapılır. Mevcut deney numunesi özelliği ve/veya miktarı itibariyle deneye uygun değil ise, laboratuvar ilgili birimden şahit numunelerin deney tekrarı için gönderiilmesini talep eder. Şahit numune mevcut değilse veya deneye uygun değilse deney tekrarı gerçekleştirilmez.

5.2.2.3 İlgili laboratuvar tarafından, deneyin yapılacağı tarih ve yer bilgisi, deney tekrarının yapılacağı numune bilgisi (laboratuvardaki mevcut numune ve/veya şahit numune), deney tekrarına refakat edilip edilmeyeceği durumu ve refakat etme talebi varsa refakat edecek personelin yazılı olarak ilgili laboratuvara bildirmesi vb. gerekli diğer açıklamalar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

İtiraz sahibi tarafından yazılı olarak bildirilen ve itiraza konu deneye refakat edecek kişiler, ilgili laboratuvarda gerçekleştirilecek deney tekrarında belirtilen gün ve saatte hazır bulunması gerekmektedir. Refakat edecek kişi/kişilerin belirtilen tarih ve saatte laboratuvarda hazır bulunmaması durumunda, İlgili laboratuvar yetkilisi tarafından tutanak tutularak deney tekrarı gerçekleştirilir.

5.2.3 İlgili Birim tarafından yapılan değerlendirme sonucu;
Bu değerlendirme sonucunda İlgili Birimin yetkisi dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir.

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 sahibine tahakkuk ettirilir ve fatura düzenlenir.

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

İtiraz/Şikayet başvurusunun, ilgili birim tarafından değerlendirilmesi sonucunda, başvurunun çözüme kavuşturulamadığı aşağıda belirtilen durumlarda, itiraz başvurusu İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

- Karar organı kararına ait itiraz/şikayet konusu olması durumunda,
- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı 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/şikayet konusu başvuru; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine BelgeNet üzerinden alınır. Belgenet sistemine söz konusu başvuruya ait ön değerlendirme sonucu, itiraz/şikayet konusu ile ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney raporları vb.) ve karar önerisi kaydedilir.

Komite gündemine sunulan İtiraz/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.

Haklı bulunan itiraz/şikayet olması durumunda, ilgili birim tarafından, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı gerektirmeyen (inceleme, tetkik, muayene, sınav, deney vb.) itiraz ve şikayetler için en fazla 30 iş günü ve uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı gerektiren faaliyetler için ise değerlendirmenin tamamlanmasını takiben en fazla 30 iş günü içerisinde itiraz ve şikayet karara bağlanır ve itiraz/şikayet sahibi *ilgili birim tarafından* bilgilendirilir.

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

5.3. TSE'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün ve/veya hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf 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 değerlendirmeye tabi tutulur.
Değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, "başvurunun işleme alındığı"
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvuru için "başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)'' ile birlikte
başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir.

İlgili birim tarafından uygunluk değerlendirme hizmetinden kaynaklanan müşteri şikayetleri için şikayete konu ürün/hizmet vb. veren ilgili kişi/kurum/kuruluşa şikayet ile ilgili şikayetin değerlendirilmesi ve yapılacak işlemler/düzeltici faaliyetler hakkında TSE'ye 15 gün içinde yazılı olarak bilgi vermesi için süre verilir.

İlgili kişi/kurum/kuruluşun gönderdiği şikayet ile ilgili değerlendirme sonucu ve yapılan işlemler/düzeltici faaliyetler, ilgili birim tarafından değerlendirilir.

Bu değerlendirmede ilgili kişi/kurum/kuruluşun;
1) 15 gün içinde cevap vermemesi durumunda ilgili kişi/kurum/kuruluşta inceleme/tetkik/deney vb. faaliyetler gerçekleştirilebilir

2) Şikayet sahibinin haklı bulunması ancak cevap yazısında gerçekleştirdiği işlemler/düzeltici faaliyetlerin yetersiz görülmesi durumunda ilgili kişi/kurum/kuruluşa eksik görülen hususlar belirtilerek yeniden işlem/düzeltici faaliyet yapması husunda uyarı yazısı gönderilir.

3) Şikayet sahibini haklı bulmaması durumunda, haklı bulunmama gerekçesi değerlendirilir. Bu gerekçenin yetersiz bulunması durumunda, ilgili kişi/kurum/kuruluştan ayrıntılı bilgi/açıklama talep edilir.

Cevap yazısında gerekçenin yetersiz görülmesi durumunda ilgili birim tarafından, şikâyetin önemi dikkate alınarak şikayete konu ürün/hizmet üzerinde inceleme/muayene-deney vb. değerlendirmeler yapılabilir.

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

İlgili birim tarafından şikayete konu hususla ilgili sonuç alınamaması ve/veya şikayet sahibi tarafından yapılan işlemlerin yeterli bulunmaması durumunda başvuru, İlgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine BelgeNet üzerinden alınır. Belgenet sistemine söz konusu başvuruya ait değerlendirme sonucu, şikayete konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney raporları vb.) ve karar önerisi 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 ilgili birim tarafından Belgenet üzerinden takip edilir. İlgili birim tarafından komite kararı şikayet sahibine *ekinde İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi ile* yazılı olarak bildirilir.

5.4. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesinin İşleyişi

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları ilgili birimler tarafından, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu, ilgili birimin değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda gerçekleştirilen işlemler, bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi'ne TSE Belgenet sistemi aracılığıyla sunulur.

Komite, görev tanımına uygun olarak çalışmasını yürütür.

Komite, ihtiyaç duyması halinde, ilgili birim yöneticisi/yetkilisinden konu ile ilgili detaylı bilgiyi/belgeyi talep edebilir. Bu amaçla, bahse konu yönetici/yetkili ilgili komite toplantısına mümkünse bizzat katılmalı veya katılamama durumunda komite toplantısı süresince iletişim araçları ile bilgi vermek üzere hazır durumda olmalıdır.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faliyetinde 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 ayrıca dikkate alınır.

5.5. İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirmesi

Başvuru sahiplerinin memnuniyet geri bildirimi yaptıkları *İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketleri, ilgili birim müdürü/sistem sorumlusu tarafından QDMS'te 'TSE Ortak Dokümanları' klasörü altında yer alan 'İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketleri' klasöründe ilgili Merkez/Daire Başkanlığı klasörüne yüklenir. Her Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirmeler analiz edilerek yönetime sunulur.*

5.6. 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

TSE Belgelendirme Yönergesi

TSE-PR-002 Kayıt Yönetim Prosedürü
TSE-PR-004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
TSE-PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
TSE-FR-004 İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu
TSE-FR-043 *İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi*