İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ/ *PURPOSE*

Bu prosedür, Türk Standardları Enstitüsü tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleriyle ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.
This procedure has been prepared with the aim to evaluate the objections, complaints, and non-conformities relating with conformity assessment services that are carried out by Turkish Standards Institution.

2. KAPSAM/ *SCOPE*

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.
This procedure covers the rules and principles relating with the evaluation of objections, complaints, and non-conformities relating with conformity assessment activities and outcomes and decisions of relevant organs within the context of conformity assessment services that are carried out by Turkish Standards Institution.

3. SORUMLULAR/ *RESPONSIBLES*

Uygunluk değerlendirme hizmeti veren bütün birimler.
All divisions providing conformity assessment services.

4. KISALTMA VE TARİFLER/ *ABBREVIATIONS AND DEFINITIONS*

TSE: Türk Standardları Enstitüsü/ *Turkish Standards Institution*
İlgili Birim/*Relevant Division*: İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvurusu yapan kuruluşa uygunluk değerlendirme hizmetini veren, kuruluşun uygunluk değerlendirme dosyasının bulunduğu Enstitü birimi/*Institution division providing conformity assessment services to the institution making application regarding objections, complaints, and non-conformities and keeping the conformity assessment file of the corporation*

4.1. İtiraz/ *Objection*

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.
Objection is an application that is made by people/institutions/associations getting conformity assessment services from TSE, against the decisions that are taken by relevant divisions of TSE regarding topics they are involved with.

4.2. Şikâyet/ *Complaint*

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.
Complaint is the application of people/institutions/associations getting conformity assessment services from TSE, with respect to their dissatisfaction felt by those using/benefiting from or being influenced from the products, services and systems of people/institutions/associations getting conformity assessment services from TSE or from the services they get from TSE

4.3. Uyuşmazlık/ *Dispute*

Uyuşmazlık; TSE'nin uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, TSE ile aralarında görüş, algılama ve/veya yorum farklılıkları durumudur.
Dispute is the application of people/institutions/associations getting conformity assessment services from TSE as relating with opinion, perception and/or interpretation differences they have with TSE.

5. UYGULAMA/ *IMPLEMENTATION*

5.1. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Kabulü/ *Acceptance of Applications relating with Objections, Complaints, and Disputes*

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.
Objection, complaint and dispute applications can be made via the 'Contact Us' link (https://bilgiedinme.tse.org.tr/BizeUlasin) in the 'Contact' section of the TSE web page, electronically via Cimer, via e-mail or it is received in writing by the applicant submitting a petition.

İsim ve iletişim bilgisi bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve iletişim bilgisi ile yapıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz. *Ancak Ürün güvenliğini etkileyen veya mevzuat belgelendirme konularında gelen itirazlarda bu şart aranmaz.*
Applications that do not contain name and contact information or that are determined to have been made with false and/or fake names and contact information will not be processed. However, this condition is not required for objections affecting product safety or regulatory certification issues.

TSE tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, hizmetin sonucunun ilgili kuruluşa/kişiye tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.
Period of objections that can be made to the outcomes of conformity assessment activities which are realized by TSE is 30 (thirty) days starting from the date of notification of decision.

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.
Applications accepted by the related unit are recorded electronically to the Belgenet System / TSE Electronic Certificate Management System and to the Customer Objection and Complaint Follow-up Form in print media.

İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık konusundaki başvuru öncelikle ilgili birim tarafından konusuna göre ön değerlendirilmeye tabi tutulur.
In the case of objection, complaint and dispute, a preliminary assessment is made by the related unit.

Bu ön değerlendirmede; itiraz/şikayetin ilgili birim tarafından verilen uygunluk değerlendirme hizmeti kapsamında olup olmadığı, ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulup kavuşturulamayacağı hususu değerlendirilir.
In this preliminary evaluation; It is evaluated whether the objection/complaint is within the scope of the conformity assessment service provided by the relevant unit and whether it can be resolved by the relevant unit.

İtiraz/şikayet konusu farklı bir birime ait ise ilgili birime yönlendirilerek ön değerlendirmenin yapılması sağlanır.
If the objection/complaint subject belongs to a different unit, it is directed to the relevant unit and a preliminary evaluation is made.

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.
In cases where a solution cannot be reached by the relevant unit as a result of the preliminary evaluation and/or an agreement cannot be reached with the objection/complaint; the application is forwarded to the Secretariat of the Objection, Complaint and Dispute Committee.

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.
As a result of the preliminary evaluation;

- *"The application has been processed and the necessary work and procedures have been initiated" for the application that has been accepted and will be resolved by the relevant unit,*
- *For the application that is accepted and cannot be resolved by the relevant unit and will be forwarded to the TSE Objection, Complaint and Dispute Committee, "the application has been processed and forwarded to the TSE Objection, Complaint and Dispute Committee",*
- *"Reason(s) for not processing" for the application that is not accepted is notified by the relevant unit to the applicant in writing within 7 days at most from the date of application.*

5.2. İlgili Birim Tarafından İtiraz/Şikayet ile İlgili Yapılacak İşlemler/ *Procedures to be Taken by the Relevant Unit Regarding the Objection/Complaint*

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.
After the objection/complaint is evaluated by the relevant unit, the necessary activities are initiated by determining the work and procedures to be carried out as specified in Article 5.2.1 or Article 5.2.2, depending on the subject of the application.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, itiraz ve/veya şikayetin değerlendirme sürecinde yer alamaz.
Personnel who took part in the conformity assessment activity subject to the application cannot take part in the evaluation process of the objection and/or complaint.

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.
In cases where objections or complaints within the scope of conformity assessment activities originate from our Institution regarding to correspondence error, document/reporting/invoice spelling error and/or failure to notify the result of the conformity assessment service on time, etc., in order to prevent customer grievance and/or to resolve it, it is first evaluated by the relevant unit and/or decision-making body, necessary actions are taken and the result is notified to the applicant.

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.
If the objection or complaint cannot be resolved by the relevant unit and/or the applicant does not find the action taken by the relevant unit sufficient or in case of a dispute, the application is put on the agenda of the Objection, Complaint and Dispute committee and action is taken.

5.2.1 Uygunluk Değerlendirme Süreci (Başvuru, İnceleme/Tetkik, Karar) İtirazı/ *Conformity Assessment Process (Application, Inspection/Audit, Decision) Objection*

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.
Within the scope of certification, inspection, surveillance, verification, etc. activities, objection applications regarding works and transactions at any stage of the conformity assessment service (evaluation of the application, planning, audit team, audit/inspection result, decision of the decision-making bodies, etc.) are primarily evaluated by the relevant certification/service unit and/or decision-making body. If deemed necessary, the conformity assessment service is repeated.

5.2.2 Muayene/Deney Sonucuna İtiraz/ *Objection to Inspection/Test Result*

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.

Objections regarding the results of examinations and tests requested directly from the relevant laboratories outside the certification, inspection, surveillance, verification, etc activities are evaluated by the relevant laboratory unit. If the first objection is not found appropriate and the same objection is made a second time for the same experiment/report, it is placed on the agenda of the Objection, Complaint and Dispute Committee by the relevant unit.

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.
The first objection made to the results of inspection and testing within the scope of the certification, inspection, surveillance, verification, etc. activities, before or after the decision of the relevant decision-making body, is evaluated by the unit providing the relevant service and, when deemed necessary, is sent to the relevant laboratory for repetition of the inspection and tests. If the first objection is not found appropriate and the same objection is made a second time for the same experiment/report, it is placed on the agenda of the Objection, Complaint and Dispute Committee by the relevant unit.

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 gönderilmesini talep eder. Şahit numune mevcut değilse veya deneye uygun değilse deney tekrarı gerçekleştirilmez.
The condition of the current test sample in the laboratory is evaluated by the relevant laboratory for the experiment to be repeated. If the existing test sample can be used in repeating the test, the test is first repeated on the test sample in the laboratory. If the existing test sample is not suitable for the test due to its properties and/or quantity, the laboratory requests the relevant unit to send witness samples for repeat testing. If the witness sample is not available or is not suitable for the test, the test is not repeated.

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.
The relevant laboratory must notify to the objector in writing in order to define the date and place of the experiment, the sample information on which the experiment will be repeated (the existing sample in the laboratory and/or the witness sample), whether the experiment will be accompanied or not, and if there is a request for accompaniment, the notification of the personnel who will accompany.

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.
The persons who will accompany the experiment subject to the objection, notified in writing by the objector, must be present on the specified day and time for the repeation of the experiment in the relevant laboratory. If the accompanying person(s) are not present in the laboratory on the specified date and time, a report is kept by the relevant laboratory official and the experiment is repeated.

5.2.3 İlgili Birim tarafından yapılan değerlendirme sonucu/ *Result of the evaluation made by the Relevant Unit*
Bu değerlendirme sonucunda İlgili Birimin yetkisi dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir.
As a result of this evaluation, the result of the applications resolved within the authority of the Relevant Unit is notified to the applicant.

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.
As a result of the evaluation of the applications, if the applicant is found right, the re-examination/audit/verification and/or test fees, etc. are not charged for transactions. Otherwise, the fees in question are accrued to the applicant and an invoice is issued.

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.
If necessary, corrective action is initiated by the relevant unit and action is taken according to the Corrective Action Procedure, and the applicant is informed by the relevant unit about the stages and results of the action taken.

İtiraz/Şikayet başvurusunun, ilgili birim tarafından değerlendirilmesi sonucunda, başvurunun çözüme kavuşturulamadığı aşağıda belirtilen durumlarda, itiraz başvurusu İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.
***In the following cases where the application cannot be resolved as a result of the evaluation of the Objection/Complaint application by the relevant unit**, the objection application is placed on the agenda of the Objection, Complaint and Dispute Committee.*

- Karar organı kararına ait itiraz/şikayet konusu olması durumunda/*If it is the subject of objection relating with the resolution of decision organ,*
- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda/ *In situations where the application can not be resolved by the relevant division*,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda/ *In situations where applicant does not accept the outcome that is notified to them and where they insist on their claim,*
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda/*In situations where it is not possible to resolve the application within the frame of duties, authorizations and responsibilities of relevant division.*

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.
Application relating with the subject of objections is taken into the agenda of Objections, Complaints and Disputes Committee by the relevant division through BelgeNet. In Belgenet; outcome of preliminary evaluation relating with the said application is recorded together with all appendices relating with the objection (invoices, petitions, writings, documents, inspection/audit/ experiments, reports etc) and with the decision proposal.

Komite gündemine sunulan İtiraz/Şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekretaryası tarafından yürütülür.
Agenda and meeting activities relating with the applications about the objection that are submitted to the committee agenda are carried out by Objections, Complaints, and Disputes Committee Secretary.

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından Belgenet üzerinden takip edilir.
Decisions that are taken by Objections, Complaints and Disputes Committee are followed by the relevant division through Belgenet

Haklı bulunan itiraz/şikayet olması durumunda, ilgili birim tarafından, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.
If there are any objections that are considered to be justified, corrective action is started by the Management Representative in accordance with corrective and preventive action procedure.

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.
For objections and complaints that do not require repetition of the conformity assessment activity (inspection, audit, examination, test, etc.), the objection and complaint will be finalized within a maximum of 30 business days and for activities that require repetition of the conformity assessment activity, within a maximum of 30 business days following the completion of the evaluation and the objector/complainant is informed by the relevant unit.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından başvuru sahibine, başvuruya ait komite kararı yazılı olarak bildirilir.
The committee decision regarding the application is notified to the applicant in writing by the relevant unit that receives the application.

5.3. TSE'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün ve/veya hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf Şikayetlerinin Değerlendirilmesi/ *Evaluation of Third party Complaints that use/benefit from or are affected by the products and/or services of person/institutions/organizations that receive conformity assessment services from TSE*

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.
Application regarding complaints of third party persons/institutions/organizations that use/benefit from or are affected by the conformity assessment service subject to complaint; whether the complaint is about the service received, information, documents, products, etc. regarding the scope of the complaint. It is evaluated in terms of its content by the relevant unit providing conformity assessment services, when necessary, by requesting detailed information and documents from the applicant and other relevant parties.

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.

Evaluation result;

- The application that needs to be evaluated is "the application is being processed"
- Regarding applications that must not be taken into evaluation, written notification is made to the applicant within maximum 7 days following the date of application by stating "reasoning for not processing the application."

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.
For customer complaints arising from the conformity assessment service by the relevant unit; the relevant person/institution/organization providing the product/service etc. subject to the complaint is given time to evaluate the complaint and inform TSE in writing within 15 days about the actions/corrective actions to be taken.

İlgili kişi/kurum/kuruluşun gönderdiği şikayet ile ilgili değerlendirme sonucu ve yapılan işlemler/düzeltici faaliyetler, ilgili birim tarafından değerlendirilir.
The evaluation result regarding the complaint sent by the relevant person/institution/organization and the actions/corrective actions taken are evaluated by the relevant unit.

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

In this evaluation, the relevant person/institution/organization;
1) If there is no response within 15 days, the relevant person/institution/organization will be subject to inspection/audit/experiment etc. activities can be carried out.

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.
2) If the complainant is found to be right, but the actions/corrective actions taken in the response letter are deemed insufficient, a warning letter is sent to the relevant person/institution/organization, stating the deficiencies and requiring them to take new action/corrective action.

3) Şikayet sahibini haklı bulmaması durumunda, haklı bulunmama gerekçesi değerlendirilir. Bu gerekçenin yetersiz bulunması durumunda, ilgili kişi/kurum/kuruluştan ayrıntılı bilgi/açıklama talep edilir.
3) If the complainant is not found justified, the justification for not being found justified is evaluated. If this justification is found insufficient, detailed information/explanation is requested from the relevant person/institution/organization.

Cevap yazısında gerekçenin yetersiz görülmesi durumunda ilgili birim tarafından, şikâyetin önemi dikkate alınarak şikayete konu ürün/hizmet üzerinde inceleme/muayene-deney vb. değerlendirmeler yapılabilir.
If the justification in the response letter is deemed insufficient, the relevant unit may conduct an inspection/examination-experiment etc. on the product/service subject to the complaint, taking into account the importance of the complaint.

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.
As a result of the evaluation of all transactions carried out by the relevant unit;. The result of the action taken regarding the complaint of product/service/experiment etc is notified in writing to the complaining institution/organization/person.

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.
If the relevant unit cannot obtain a result regarding the issue subject to the complaint and/or the actions taken by the complainant are not found sufficient, the application is placed on the agenda of the Objection, Complaint and Dispute Committee by the relevant unit via BelgeNet. The evaluation result of the application in question, all relevant attachments subject to the complaint (invoices, petitions, correspondence, certificates, examination/audit/test reports, etc.) and decision proposal are recorded in the Belgenet system.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekretaryası tarafından yürütülür.
Agenda and meeting activities regarding the complaints submitted to the committee agenda; is carried out by the Complaint and Dispute Committee secretariat.

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. *The decisions taken by the Objection, Complaint and Dispute Committee are followed via Belgenet by the relevant unit receiving the application. The committee decision is notified to the complainant in writing by the relevant unit, with the Objection and Complaint Process Evaluation Survey attached.*

5.4. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesinin İşleyişi/ *Functioning of the Objection, Complaint and Dispute Committee*

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.
Objection, complaint and dispute applications are submitted to the Objection, Complaint and Dispute Committee by the relevant units through the TSE Belgenet system together with the Objection, Complaint and Dispute Committee Agenda and Decision Form, the evaluation results of the relevant unit, the transactions carried out regarding the application, information/certificate/report/decisions and other necessary documents.

Komite, görev tanımına uygun olarak çalışmasını yürütür.
The committee carries out its work in accordance with its job description.

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.
If necessary, the committee may request detailed information/document on the subject from the relevant unit manager/official. For this purpose, the manager/official in question must attend the relevant committee meeting in person, if possible, or if the manager/official cannot attend, the manager/official must be available to provide information via communication tools during the committee meeting.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faliyetinde görev almış olan Komite üyesi, o başvuru ile ilgili karar toplantısına katılamaz.
The Committee member who took part in the conformity assessment activity subject to the application cannot attend the decision meeting regarding that application.

Komite, sunulan bilgi/belgeleri değerlendirerek karar alır.
Komitenin aldığı karar nihai olup; karara göre yapılması gerekli işlemler ve gerekli bilgilendirmeler ilgili birim tarafından gerçekleştirilir. *Alınan kararların takibi ilgili birim sorumlusu/müdürü tarafından yapılır. Birim sorumlusu/müdür alınan kararlar ile ilgili olarak itiraz/şikayet bildirimi olan kuruluş, kişiler ve ilgili tüm tarafları bilgilendirilir.*
The committee makes a decision by evaluating the information/documents presented.
The decision taken by the committee is final; the necessary actions and necessary information according to the decision are carried out by the relevant unit. The decisions taken are followed up by the relevant unit responsible/manager. The unit responsible/manager informs the organization, individuals and all relevant parties who have an objection/complaint about the decisions taken.

Karar sonucuna göre TSE/ilgili birim bünyesinde genel bir uygulama gerekiyorsa, ilgili birim tarafından değerlendirme yapılarak gereken faaliyet başlatılır.
If a general application is required within the TSE/relevant unit based on the decision result, the relevant unit makes an evaluation and initiates the necessary action.

Akreditasyon kapsamındaki faaliyetler için itiraz/şikâyet/uyuşmazlıkla ilgili yürütülen tüm işlemlerde akreditasyon kuruluşunun prosedürleri ayrıca dikkate alınır.
The procedures of the accreditation body are also taken into consideration in all procedures regarding objections/complaints/disputes for activities within the scope of accreditation.

5.5. Kayıtlar/ Records . 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. /*The Objection and Complaint Process Evaluation Surveys, in which the applicants provide satisfaction feedback, are uploaded to the relevant Center/Department Directorate folder in the 'Objection and Complaint Process Evaluation Surveys' folder under the 'TSE Common Documents' folder in QDMS by the relevant unit manager/system manager. The evaluations are analyzed and presented to the management at each Management Review Meeting*

5.6. Kayıtlar/ *Records*

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.
Records regarding objections, complaints and disputes are kept in accordance with the Records Management Procedure. These records can be used for data analysis when necessary and presented to Management Review Meetings

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/ *RELATED DOCUMENTS*

TSE Belgelendirme Yönergesi/ *TSE Certification Directive*
TSE-PR-002 Kayıt Yönetim Prosedürü/ *Records Management Procedure*
TSE-PR-004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü/ *Management Review Procedure*
TSE-PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü/ *Corrective Actions Procedure*
TSE-FR-004 İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu/ *Objection, Complaint and Dispute Committee Agenda and Decision Form*
TSE-FR-043 İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi / *Objection and Complaint Process Evaluation Survey*