

1. AMAÇ

Bu prosedür Docoll' un doğrulama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesiyle ve müşteriler ile ilgili yazılı olarak gelen Şikâyet / isteklerini değerlendirmek ve karar verilmesine ilişkin çözüm yöntemini belirlemeyi amaçlar.

2. KAPSAM

Bu prosedür Docoll' un doğrulama hizmeti verilen müşteri ile firmamız arasındaki her türlü memnuniyet değerlendirmesi, Şikâyet ve itirazların çözümünü kapsar.

3. SORUMLULAR

- Kalite Yöneticisi
- Şirket Müdürü
- Teknik Personeller

4. TANIMLAMALAR

Şikâyet: Başvurunun alınmasından doğrulama beyanına kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, Docoll 'nın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, doğrulama yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı olarak gelen olumsuz başvurular.

İtiraz: Docoll' un gerçekleştirdiği doğrulama faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuz başvurular.

5. REFERANS KAYNAK VE DOKÜMANLAR

- Doğrulama Prosedürü
- TÜRKA Markası Kullanım Prosedürü
- Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu
- Dilek ve Şikâyet Formu
- Doğrulama Planı

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi

6.1.1. Docoll'nın faaliyetleri ile ilgili Şikâyetlerin değerlendirilmesi

Docoll'nda Şikâyetler sadece aşağıdaki iletişim yolları ile alınmaktadır.

- Müşteri anketleri
- Web sitemizde yayınlanan Dilek ve Şikâyet Formu,
- İadeli taahhütlü posta,
- Noter kanalıyla,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP)

Őikâyeti alan personel, durumu Kalite Yöneticisine bildirir. Tüm Şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Kalite Yöneticisine tarafından Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu'n da kayıt altına alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucu en fazla on beş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir.

S/N	Şikayet Tipi	Yönetim Temsilcisi Kararı
1	Docoll'da ofis hizmetleri ile ilgili Şikayet; İlgili kişilere ulaşamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması v.b. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim heyeti ve denetimle ilgili Őikayetler; Denetim heyetinin tavır ve davranışı, Denetim heyetinin etik olmayan davranışı, Denetimde uygun metod kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması v.b gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

6.1.2 Müşteri ile ilgili Şikâyetlerin değerlendirilmesi

Müşteriler ile ilgili Şikayet / itirazlar Doğrulama Prosedürü ve TÜRKAĞ Markası Kullanım Prosedürüne uyulmamasıdır. Őikâyeti alan personel, durumu Kalite Yöneticisine bildirir. Kalite Yöneticisine de durumu kayıt altına alır.

AŐağıda belirtilen kapsamda müşteriler ile ilgili Şikâyet / itirazlar oluşabilir;

S/N	Şikâyet tipi	Şikayet Ve İtiraz Komitesinin Kararı
1	Müşterilerin bağılı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek gruplarından gelen Şikayet / itiraz ve geri beslemeler	En fazla 1 ay içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise doğrulama beyanının iptaline

2	Doğrulama raporu verilerini kullanan ilgili taraflardan gelen şikayet / itiraz ve geri beslemeler	<p>Haklı şikayet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak;</p> <p>Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir,</p> <p>En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise raporun iptaline.</p> <p>Bir sonraki denetimde (gözetim, rapor yenileme gibi) dikkate alınması.</p>
3	Yazılı ve görsel basında müşteriler ile ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	<p>Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir,</p> <p>En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise raporun iptaline.</p> <p>Bir sonraki denetimde (gözetim, rapor yenileme gibi) dikkate alınması.</p>

Yukarıda belirtilen durumlarda şikayet ve itiraz komitesinin objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde değerlendirerek sonuçları ve aldığı kararı müşteriye yazılı olarak iletir.

Şikâyetle ilgili kuruluşun doğrulama süreci aşamaları geçmişe yönelik olarak gözden geçirilir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri teşkil eder.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı Docoll'un sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Şikâyetlerde Docoll'un sadece kendi içinde çözemediği durum olduğunda bunu komiteye iletir. Kendi içinde çözdüğü durumlarda şikâyetin komiteye gönderilmesine yukarıda da belirtildiği gibi gerek yoktur.

Docoll'un şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, yasal bir gereklilik yoksa müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Birlikte belirlemenin kanıtı ise müşteri ve şikâyet sahibi ile yapılan yazışmalardır. (e-posta, posta, faks vb..)

6.2. İtirazlar

Docoll'da itirazlar sadece aşağıdaki iletişim yolları ile alınmaktadır.

- Müşteri anketleri
- Web sitemizde yayınlanan Dilek ve Şikâyet Formu,
- İadeli taahhütlü posta,
- Noter kanalıyla,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP)

docoll	D-PRD-004 ŐIKAYET PROSEDÜRÜ		
REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ: 00/00/0000	YAYIN TARİHİ: 04.09.2023	D-PRD-004

6.2.1. Denetim sonucuna dair alınan kararlara itirazlar

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından Kalite Yöneticisine bildirilir. Kalite Yöneticisine tarafından kayıt altına alınarak, Baş doğrulayıcı ile birlikte hiç vakit harcanmadan Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi denetim ve doğrulama işlemlerinden tamamen bağımsızdır. Komite tarafından en fazla bir hafta içerisinde değerlendirilir.

Değerlendirmede; ISO 17029 standardı ve ilgili kılavuzları, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular esas alınır.

Gerekli olması durumunda baş doğrulayıcıdan doğrulama şartları konusunda detaylı bilgi istenilir.

Değerlendirme sonucunda alınan karar, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre referans edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak iletilir.

6.2.2. Denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz

Denetim heyetinin yazdığı herhangi bir majör/minör uygunsuzluk veya gözlemin denetlenen tarafından kabul edilmemesi ve imzalanmaması.

Bu durumda baş doğrulayıcı denetlenene itiraz etme haklarının olduğunu açıklar. Daha sonra bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu belirtilir ve denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği vurgulanır. Denetlenenden tutanağa imza atması istenilir, eğer atmazsa tek taraflı tutanak imzalanır.

Denetime katılmayan bir baş doğrulayıcı itirazı inceler ve en fazla 5 gün içerisinde aldığı kararı ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir.

Baş doğrulayıcı değerlendirme sonucuna göre şu tip kararlar alabilir;

Denetim heyeti tavsiye kararının onayına,

Denetim heyetinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, Denetim heyetinin tersi yönünde karar verilmesi gibi.

Denetlenen firma, Baş doğrulayıcının kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 6.2'ye göre değerlendirme gerçekleştirilir.

6.2.3. Denetim heyetine itiraz

Denetimi gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin öz geçmişleri Doğrulama Planı ile birlikte denetimden önce firmaya posta, elektronik posta veya faks yolu ile iletilir. Denetlenen firmanın denetim heyetinden bir denetçiye ya da hepsine itiraz etme hakkı vardır.

İtiraz, gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır.

İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Kalite Yöneticisinden istenir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.

İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

docoll	D-PRD-004 ŐIKAYET PROSEDÜRÜ		
REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ: 00/00/0000	YAYIN TARİHİ: 04.09.2023	D-PRD-004

6.2.4. Müşteri Őikâyetleri ile ilgili alınan karara itiraz

Madde 6.1'e göre işlem görür.

6.3 Şikâyet / İtiraz Komitesinin Oluşturulması

Docoll yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulünden denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve doğrulama kararı gibi denetim ve doğrulama proseslerinden tamamen bağımsız Şikâyet ve itiraz komitesini oluşturarak değerlendirme yapar. Şikâyet komitesi itiraz ve Şikâyetin alınmasından sonraki 1ay içerisinde oluşturulur.

Şikâyet ve itiraz komitesi Őikâyete konu olmayan yetkin kişi tarafından atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin atanması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir Şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 1 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite, meslek lisesi veya yüksekokul mezunu,
- Docoll Doğrulama prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

Şikâyet ve itiraz komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir.

6.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Çalışması

Komitenin çalışma kapsamı Docoll doğrulama ve denetim proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

Yazılı veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınarak, kendi tavsiye değerlendirme görüşü ile birlikte Şikâyet ve itiraz komitesine iletilir.

Şikâyet ve itiraz komitesine iletilen Şikâyetlerin geçerli kılınabilmesi için bütün bilgilerin toplanması gerekmektedir. Bu sorumluluk komiteye aittir.

Komite Başkanı itirazla ilgili gerekli görürse alt komite sorumlusunu belirler.

Alt komite sorumlusu gerekli olması durumunda ilgili taraflardan görüş ve bilgi alarak değerlendirme yapar ve sonucu komiteye iletir.

Şikâyet ve İtiraz komitesi kararları oybirliği ile verilir. Sonuç müşteriye iletilir.

Değerlendirme sonucunda Docoll 'dan kaynaklanan eksiklik var ise Kalite Yöneticisinden düzeltici faaliyet istenir.

Şikâyet için verilen karar, Şikâyetle daha önce herhangi bir biçimde ilgisi olmayan kişi(ler) tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi komite başkanı tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir. Docoll tarafından kaynaklanan eksiklik sonucu Şikâyet ve itiraz Komitesinin aldığı karara Docoll'un uymaması ve uymamakta ısrar etmesi durumunda Şikâyet ve İtiraz Komitesi durumu TÜRKAĞ' a yazılı olarak bildirimde bulunabilir.

Komite üyelerinin vereceği karar, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir eylemle sonuçlandırılmaz. Bütün üyeler itiraz eden kişi, kurum ve kuruluşlara aynı mesafede olmak ve tarafsızlığını korumak zorundadır. Bu komiteye seçilen kişi(ler) bu prosedürü okumak ve anlamak zorundadırlar. Bu madde komiteye verilecek olan eğitimlerde mutlaka bahis konusudur.

Komite değerlendirme yaparken, Docoll'un;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Denetçilerin/personelinin yetkin olması,
- Doğrulama prosedürünün müşteri sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Doğrulamanın müşteri sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müşteri sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- TÜRKAK markasının kullanımı,

gibi kriterler esas alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü Docoll web sayfasında ilgili tarafların bilgisine açılmıştır.

S/N	İtiraz tipi	Karar
1	Doğrulama rapor sonuçlarına itiraz /Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz	Alınan kararlara itiraz süresi, kararın firmaya tebliğ edilmesini takiben 15 gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz etmeyen taraf, itiraz hakkını kaybeder. Kalite Yöneticisi öncelikle Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu doldurulmasını sağlar. Bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Kalite Yöneticisi veya Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Kalite Yöneticisi 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 15 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi tüm üyelerin katılımı ile toplanır ve karar en az 2 üyenin oybirliği ile alınır. İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz. İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Karar Verici düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.
2	Doğrulama sonucunda doğrulayıcının yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	Bu durumda doğrulama personeli, müşteriye; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Kalite Yöneticisi itirazı inceler ve 5 işgünü içinde kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Kalite Yöneticisi; değerlendirme neticesinde gerek duyması halinde aşağıdaki kararları alabilir; <ul style="list-style-type: none">• Doğrulama personeli tavsiye kararının onayına,

		<ul style="list-style-type: none">Doğrulama personelinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, <p>Müşteri, Kalite Yöneticisinin kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.</p>
3	Doğrulayıcı personele itiraz	<p>Doğrulama tetkikini gerçekleştirmek üzere atanan doğrulama personelinin bilgilerini tetkikten önce müşteriye iletilir. Müşterinin doğrulayıcı personele itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak Kalite Yöneticisine iletir. Kalite Yöneticisi doğrulama prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda doğrulama personeli değiştirilerek yeni atanan doğrulama personelinin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müşteriye yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenir.</p>

İtiraz işlemlerinin sonuçları itirazda bulunan yetkiliye Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, ilgili Doğrulama Sözleşmesi'nde; itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir. Ayrımcı olmama ilkesine uygun olarak ele alınan şikayet / itiraz incelemeleri ayırım gözetilmeksizin ele alınır.

6.5 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm çalışanlar, müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Doğrulama hizmetinin sunulması esnasında gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve doğrulama sırasında olabilecek önemli sapmalardan yazışma ile doğrulama denetimi sırasındaki personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Verilen doğrulama hizmeti ile ilgili olarak müşterilere verilen hizmetin tamamlanması akabinde, Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu gönderilir. Anket çalışmaları Kalite Yöneticisi tarafından yıl sonunda raporlanır, YGG girdisi olarak toplantıda ele alınır.

Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

7. DAĞITIM VE DOSYALAMA

İlgili dokümanların dağıtılması ve dosyalanması Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.