

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2. UYGULAMA:

**İTİRAZ: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi**

İtirazlar ancak Artibel yönetimi, ofisi veya denetim ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler prosedürü kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak Web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, denetim ekibi vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir.

Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Gelen tüm itirazlar **İtiraz Formuna** kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Kayıt altına alınan itiraz; **itiraz ve şikâyet takip formuna** kayıt edilir.

### Denetim Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun denetim ile ilgili görevlendirilmiş denetim ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır ve çözümlenir. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. Ayrıca artibel den belgeli firmalar akreditasyon kurumuna artibel ile ilgili itirazlarını iletme hakkına sahiptir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

Denetim ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)

Aynı denetim ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

Belgelendirme Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

### Denetleme veya Belgelendirme veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Bu itirazlar gelen kuruluş veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır.

Gelen itirazlar ve eki dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu şikâyet ve itiraz komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

## İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır.

İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

Şikâyet ve itiraz komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

## 3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- F-51 İtiraz Formu
- F-64 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu