

İtiraz ve Şikâyetler Prosedürü

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
A	06.02.2012	İlk Yayın
B	20.07.2015	ISO 27006:2011 şartları ilave edildi.
C	15.08.2016	EN ISO/IEC 17021-1:2015 ve ISO/IEC 27006:2015 revizyonu yapılmıştır.
D	10.10.2018	IAF MD 22:2018 ve İSGYS şartları eklendi.
E	16.05.2019	IAF MD 22:2019 şartları eklendi.
F	01.04.2020	ISO 50003 şartları eklendi.
G	04.08.2021	Prosedür içinde yer alan “denetim” ibareleri “tetkik” olarak değiştirildi.
H	02.12.2024	Not 8 de itiraz olmaması durumunda komitenin toplanmasına yönelik açıklama girildi.
I	01.08.2025	ISO 27006-1:2024 geçişi, ve ISO 22301, ISO 42001, ISO 20000-1, ISO 46001 ile ilgili hususlar eklendi.

Hazırlayan

Onaylayan

AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Cİcert tarafından yürütülmekte olan eğitim, sistem tetkik ve belgelendirme faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayet ile belgeli kuruluşlar ve eğitim alan kişiler hakkında yapılan şikayet ve itirazlarda Cİcert tarafından uygulanacak yöntemi belirlemektir.

KAPSAM

Bu prosedür, Cİcert yönetim sistemi kapsamındaki tüm faaliyetleri kapsar.

TANIMLAR

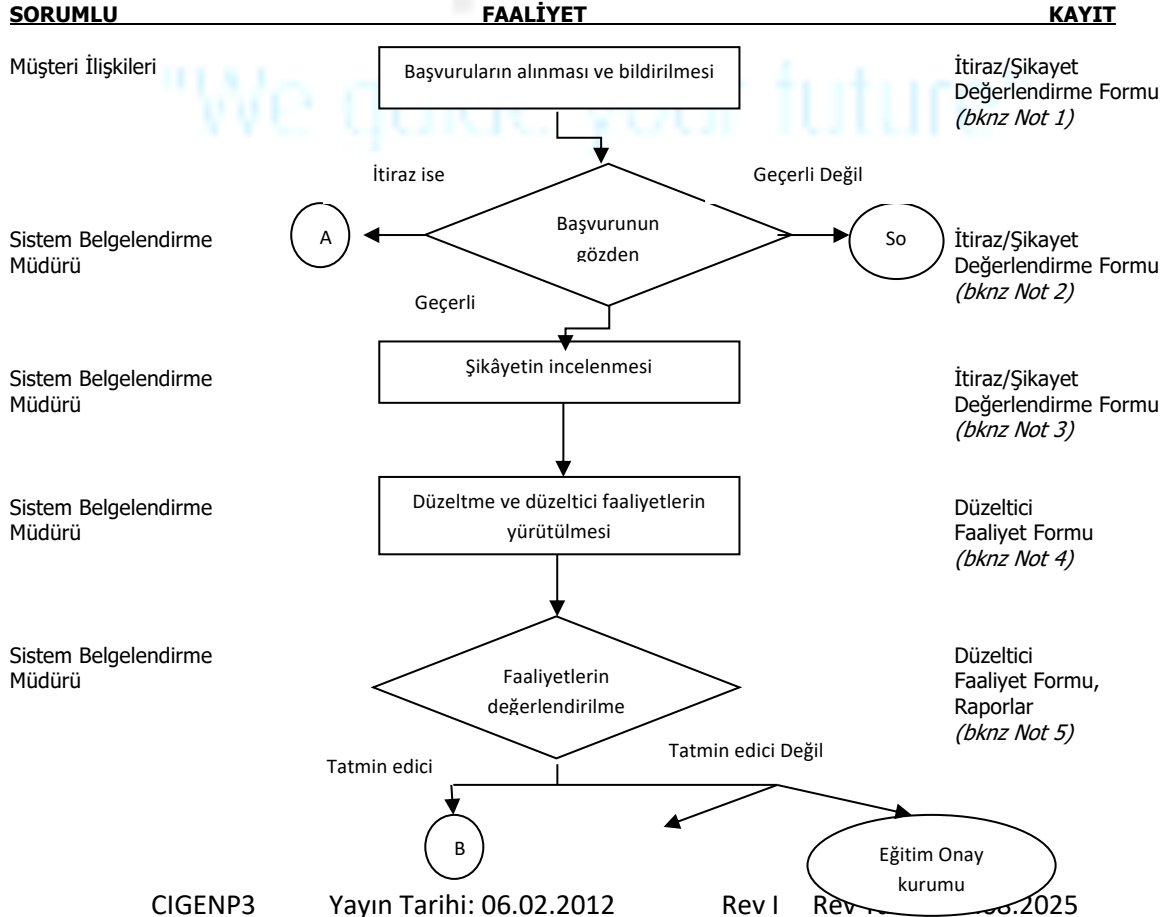
İtiraz: Özel veya tüzel kişilerin, Cİcert'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararları yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi

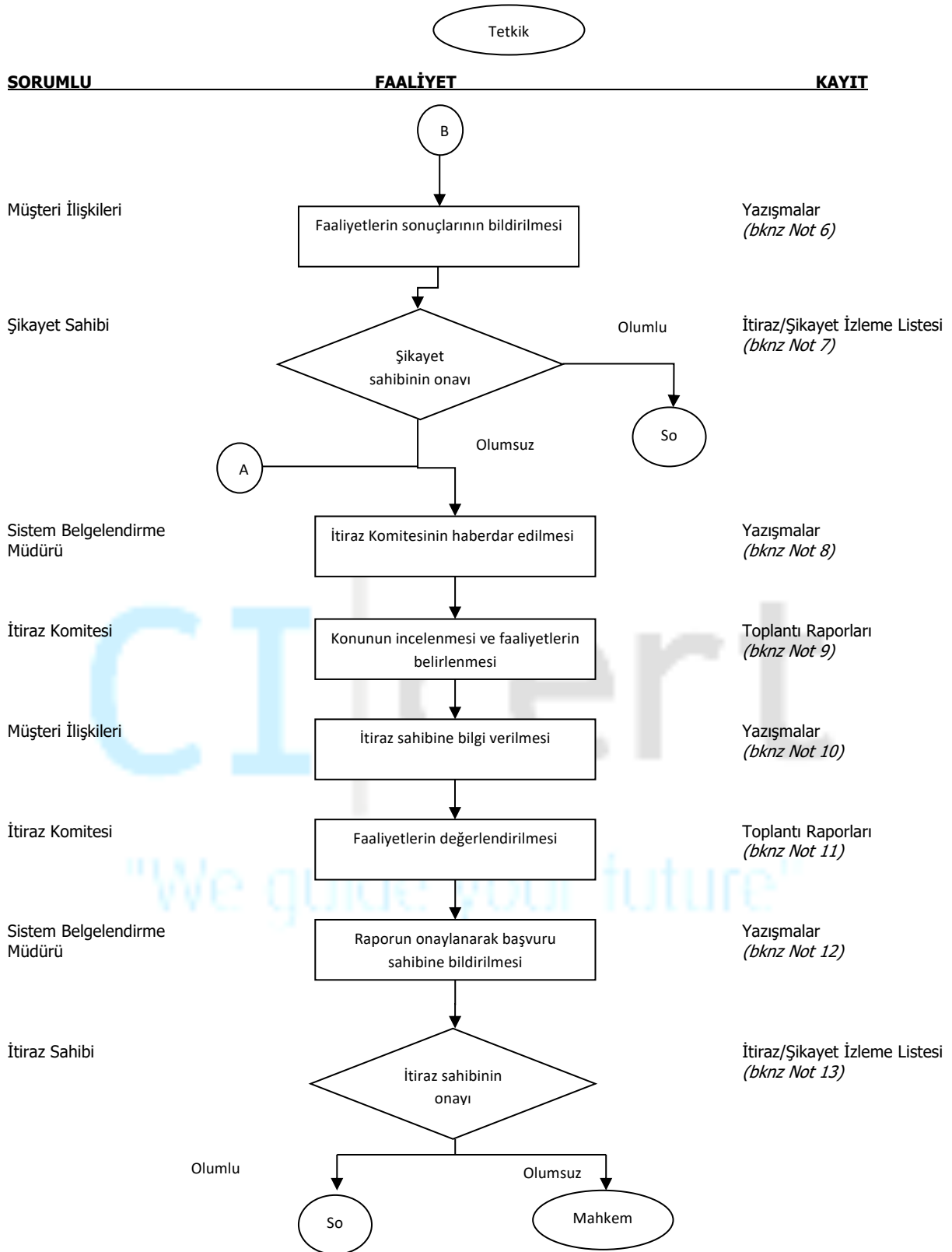
Şikâyet: Özel veya tüzel kişilerin, Cİcert'in eğitim, belgelendirme ve tetkik faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli veya belgelendirdiği bir kurumun belgelendirme kapsamında veya eğitim verdiği kişinin yaptığı faaliyetler veya Cİcert'in etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yapılan sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır. Şikayetler potansiyel bir olay ve olası uygunsuzluğa bir göstere olabilir.

REFRERANS DOKÜMANLAR

İtiraz/Şikayet Değerlendirme Formu
Düzeltilici Faaliyet Formu
İtiraz/Şikayet İzleme Listesi
ISO/IEC 17021-1 Standardı ve ilgili akreditasyon rehberleri
ISO/IEC 27006-1 - ISO/IEC 27006-2
ISO/IEC 20000-6
ISO/IEC 42006)
IAF MD:22
ISO 50003
ISO 10002

UYGULAMA





NOTLAR

1. Başvurunun yapıldığı gün, yazılı veya sözlü olarak gelen başvurular kayıt edilerek Sistem Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. İtiraz söz konusu ise, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Başvuru sahibinin başvurunun alındığına dair bilgilendirilmesini sağlar.
2. Şikâyetin alınması üzerine, Cicert şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Başvurunun yapıldığı gün veya 1 gün sonrası, Sistem Belgelendirme Müdürü, daha önceki benzer itirazlar ve şikâyetleri dikkate alınarak başvuruyu niteliği açısından gözden geçirerek geçerli kılınmasını sağlar.
İtiraz durumunda, konunun İtiraz komitesi tarafından incelemeye alındığı bildirilir. Belgelendirme Müdürü sürecin takibi için Gözden geçirme sonuçlarını Şirket Müdürü'ne iletir. İtiraz ve şikâyetin geçerli olması için bütün gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından Cicert sorumludur.
3. Başvuru yapıldıktan sonra 1 hafta içerisinde, eğitim alan kişi veya Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında gelen şikâyetler araştırma yapılarak şikâyet doğrulanır. Şikâyet konusu ve ilgili nedenler gerekli gizlilik kurallarına uyacak şekilde belgeli kuruluşa veya eğitim alan kişiye bildirilir. Şikâyet Cicert ile ilgili ise incelenerek düzeltici faaliyet prosedürüne göre düzeltme ve düzeltici faaliyet açılır ve yürütülecek faaliyetlerin sorumluları belirlenir. Sorumlular, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişi(ler) den oluşur.
4. Belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır. Kuruluşun kendi şikâyet değerlendirme prosedürünü uygulaması ve sonuçlarını Cicert'e bildirmesi istenir. Gerektiğinde kuruluşa ait iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi vb. kayıtlar da talep edilir.
Müşteri kuruluşun iyileştirici/düzeltilici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaparak iyileştirici/düzeltilici faaliyetleri aşağıdakileri içerecek şekilde tanımlamalıdır.
a) Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim,
b) Uygunluğun geri kazanılması,
c) Tekrarın önlenmesi,
d) Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi,
e) YS'nin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi,
f) Uygulanan iyileştirici/düzeltilici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi.
Cicert tarafından belgelendirilmiş her bir müşteri kuruluş, ilgili Standard şartları doğrultusunda tüm şikâyetlerin ve gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin kayıtlarını istendiğinde belgelendirme kuruluşuna hazır bulundurulması gerekmektedir.
Cicert ile ilgili şikâyete yönelik faaliyetler Cicert prosedürlerine bütünüyle uygunluğu açısından safha safha izlenir ve faaliyetlerin şirket politikalarını yansıtmıyorsa değerlendirilir.
Eğitim alan kişi ile ilgili şikâyetlerde ise şikâyet konusu bildirilerek gerekli düzeltici faaliyeti yapılması istenir.
5. Şikâyetin kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaz. Belgelendirilmiş kuruluşlar tarafından yapılan faaliyetler kontrol edilir. Belgelendirilmiş kuruluş tarafından yapılan faaliyet tatmin edici bulunmaz ise Kısa süreli haberli tetkik planlanabilir veya ilgili prosesler uyarınca gerekli işlemler yürütülür. Faaliyet Termin tarihi max 3 ay olabilir.
Baş tetkikçi Eğitimleri ile ilgili tüm şikâyetler Onay Kurumuna bildirilir. Şikâyetçi sonuçtan tatmin olmazsa Onay Kurumuna yönlendirilir.
6. Gerçekleştirilen faaliyetin tamamlanmasından itibaren 1 hafta içerisinde, şikâyetin sonucu, gizlilik kuralları çerçevesinde resmi olarak şikâyet sahibine bildirilir.
7. Bildirim tarihinden itibaren 15 gün içerisinde, Belgeli Kuruluş veya eğitim alan kişi ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verilir. Şikâyetin devam etmesi veya şikâyetin çözümünün hukuki bir düzenleme gerektirmesi konu durumunda İtiraz Komitesine intikal eder.
8. İtirazın alınmasından sonra 1 hafta içerisinde, İtiraz Komitesine bildirim yapılarak en kısa zamanda toplanması sağlanır. Değerlendirmeye katılacak kişiler tetkiki gerçekleştiren kişiler veya eğitim organizasyonunda bulunan kişilerden ve karar alıcılarından farklıdır ve itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan kişi(ler) den oluşur. Eğer asli ve yedek üyelerden her ikisi de aynı anda itiraza konu olan hususlara dâhil ise Komite Başkanı tarafından Sistem Belgelendirme Müdürü' ne haber verilerek yeni bir üye atanması

talep edilir. Bu üyenin, İtiraz Komitesi nitelik kriterlerine ve üyelik yapısına uygun olması sağlanır. Özellikle YZYS ile ilgili itiraz gelmesi durumunda, bu konuda atanmış tetkike katılmamış bağımsız bir tetkikçinin komite bulunması sağlanır.

Komite, itiraz olmaması durumunda da genel değerlendirme yapmak için toplanabilir. Bu toplantıların zamanı bir önceki toplantıda komite üyelerince alınan karara uygun olarak belirlenir.

9. İtirazın alınmasında sonra 1 hafta içerisinde, Komite tarafından itiraz incelenir. Gerekli tüm deliller toplanır ve ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceği önceki şikâyet ve itiraz sonuçları da dikkate alınarak belirlenir. Konu ilgili Düzeltme ve düzeltici faaliyet planlaması sorumlular tespit edilerek yapılır.
10. Komite toplantısından 1 gün sonra, Komite tarafından yapılması ön görülen faaliyetler ile faaliyetlerin ilerlemesi konusunda itiraz sahibine bilgilendirme yapılır.
11. Gerçekleştirilen faaliyetin tamamlanmasından itibaren 1 hafta içerisinde, Yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirilerek karara bağlanır. Değerlendirme, soruşturma ve alınan karar, itiraz sahibine karşı ayrımcı bir sonuç içermeyecek şekilde alınır. İtiraz komitesi tarafından alınan karar Şirket Müdürü'ne iletmek üzere Sistem Belgelendirme Müdürü'ne iletilir.
12. İtiraz komite toplantısını takip eden 1 hafta içerisinde, İtirazın ilerleme raporları ile sonucu itiraz sahibine bildirilir. Belgeli Kuruluş veya eğitim alan kişi ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verilir.
13. İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri sözleşme şartları çerçevesinde T.C. İstanbul Mahkemeleridir. Uzlaşma olması durumunda proses son bulur.
Baş tetkikçi Eğitimleri ile ilgili tüm itirazlar Onay Kurumuna bildirilir. İtiraz sahibi sonuçtan tatmin olmazsa Onay Kurumuna yönlendirilir.
14. İtirazlar ve şikâyetler ile ilgili bilgiler, başka kuruluş ve otoritelere açılması durumunda müşterinin onayı alınmalıdır. Kanuni zorunluluk oluşması durumunda müşteriden önceden onay alınır.

