



B.E.C
BELGELENDİRME VE MUAYENE
HİZMETLERİ LTD.ŞTİ.

ŞİKAYETLER, İTİRAZLAR
VE ANLAŞMAZLIKLAR KILAVUZU



AMAÇ

BEC' in belgelendirme, muayene ve denetleme faaliyetleri ile belgelendirdiği kuruluşların belgelendirme kapsamındaki çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki şikayet ve itirazdır.

KAPSAM

Firmaların, BEC' in faaliyetleriyle ilgili şikayet ve itirazların gelmesi ve bunların çözümlenmesine kadar geçen süreyi kapsar.

TANIMLAR

ŞİKAYET : Firmaların ,BEC' in belgelendirme,muayene ve denetleme faaliyetleri ile ilgili performansı , prosedürleri,politikaları,geçici veya sürekli personeli,belgelendirdiği bir kurumu belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya BEC etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

ANLAŞMAZLIK : Firmaların /Kişilerin ,BEC' in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı BEC'e yaptıkları başvurulardır.

İTİRAZ: BEC' in almış olduğu kararlara ilişkin olarak, başvuru sahibi ile uzlaşmanın vukuu bulunmaması halidir.

PROSEDÜR

ŞİKAYETLERİN VE ANLAŞMAZLIK BAŞVURULARININ YAPILMASI

Şikayetler/Anlaşmazlıklar, genel olarak başvuruların ele alınışı ,denetimi yada takibinin yapılması, belgelendirmenin yapılması için geçen süre veya BEC' in benzer konuları ile ilgili bir denetleme sırasında denetçi ekibin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi veya firmaca yeterli bulunmaması gibi nedenlerle olabilir. Ayrıca belgelendirilmiş kurumların belgelendirildikleri kapsama ilgili yaptıkları işlemler ve verdikleri hizmetlerle ilgili bir üçüncü taraf şikayeti olabilir. Şikayet/Anlaşmazlık Bildirim Formu BEC' e başvuranlar, belgelendirilmiş kurumlar veya belgelendirilmiş hizmetlerin kullanıcısı olan üçüncü taraflarca kullanılabilir.

Şikayetler/Anlaşmazlık başvuruları sözlü yada yazılı olarak yapılabilir ,ancak sözlü olarak yapılan şikayetler/anlaşmazlık başvuruları mutlaka ilgili bölüm tarafından yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi gibi) BEC.UB.F.035 "Şikayet/Anlaşmazlık Bildirim Formu" kullanılarak şikayeti/anlaşmazlık başvurusunu alan BEC personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet/anlaşmazlık başvurusu sahibinin yazılı onayı alınır. Bununla ilgili olarak personel , şikayet/anlaşmazlık başvurusu sahibine şikayetin/anlaşmazlığın yazılı olarak da yapılması konusunda bilgi verir. Şikayet / Anlaşmazlık Bildirim Formunun bir kopyası şikayet/anlaşmazlık başvurusunun sahibine doldurması için ulaştırılır.Yazılı hale getirilen şikayetler/anlaşmazlıklar eğer varsa tüm delilleri içeren evraklarla birlikte kaydedilir.



Şikayet/Anlaşmazlık başvurusu sahibine , BEC tarafından başvurunun alındığı şikayet/anlaşmazlık konusu , kayıt numarası, başvuruyu izleyecek yetkili kişinin belirtildiği ve şikayet / anlaşmazlık ile ilgili araştırmanın başlatıldığının teyit edildiği, imzalanmış BEC-UB-F-035 nolu Şikayet/Anlaşmazlık Bildirim Formunun bir kopyası verilir.

BEC VE/ VEYA ÇALIŞANLARI HAKKINDAKİ ŞİKAYETLER

Şikayet ile ilgili düzenlenen form sonucunda, Düzeltici ve Önleyici faaliyete konu olan Bölümün (Müdür)leri hakkındaki uygunsuzluğun giderilmesi ile ilgili yapılan yada yapılacak çalışmalara yönelik Uygunsuzluklarla ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu doldurulur. Form doldurma işlemi BEC.UB.P.17 nolu prosedüre göre yapılır ve gerekirse ek bir savunma hazırlanır. Form ve savunmayı içeren raporu Genel Müdürün onayına sunar. Genel Müdür incelediği form ve kayıtlarla ilgili hazırladığı bilgilendirme yazısını firmaya gönderir.

Bildirimi takiben bir ay sonra sonucun firma açısından tatminkar olup olmadığının takibi yapılır. Eğer firma sonucu tatminkar bulmamış ise yeni bir çözüm üretilir ve konu ile ilgili araştırma, değerlendirme faaliyetleri sürdürülür. Ek çözüme ilişkin sonuç 30 gün içerisinde firmaya iletilir. Ek bir çözüm üretilmemişse şikayet kapatılır. Şikayete yönelik yapılacak ek çalışma 30 günü aşacak ise firma bilgilendirilir.

Düzeltici ve önleyici faaliyeti firma kabul etmez ise bu durum BEC' in aldığı bir karar üzerinde itiraz olarak kabul edilir ve bu prosedürün 6.5 maddesinde belirlenen yetkili merciye itiraz hakkı olduğu şikayet sahibine bildirilir.

BEC'İN BELGELENDİRDİĞİ KURULUŞLAR HAKKINDA ÜÇÜNCÜ TARAFLARIN ŞİKAYETLERİ

Şikayet ile ilgili düzenlenen form sonucunda, şikayetin doğrulaması şikayete konu olan belgeli kuruluş nezdinde yapılır, gerekli olduğu hallerde firma ziyaret edilir. Şikayetin doğrulamasından sonra BEC.UB.F.049 nolu form ile şikayete taraf olan belgeli kuruluştan düzeltici faaliyet isteğinde bulunulur.Eğer şikayet konusu BEC.UB.P.08 nolu prosedürdeki sorumluluklardan birini içeriyor ise prosedür şartları işletilir.Firmanın yapacağı düzeltici faaliyet ve BEC in yapmış olduğu işlemler hakkında şikayet sahibine 30 gün içerisinde yazılı bilgi verilir. Ortaya çıkan sonuçlar, şikayet sahibi veya belgeli kuruluş tarafından kabul edilmez ise bu durum BEC' in aldığı bir karara itiraz olarak kabul edilir ve bu prosedürün 6.5 maddesinde belirlenen yetkili merciye itiraz hakkı olduğu şikayet sahibine bildirilir.

BEC' İN ALDIĞI KARARLAR ÜZERİNDE ANLAŞMAZLIKLAR;

İkinci ve üçüncü tarafların ; BEC in aldığı kararlara (denetim sonuçları, belgenin verilmesi, askıya alınması, iptali vb.) veya BEC in uyguladığı kural ve prosedürlere ilişkin başvuruları anlaşmazlık olarak kabul edilir ve bu anlaşmazlıklar itiraz komisyonu tarafından değerlendirilir. İtiraz komisyonuna yapılacak olan başvuruları Muhasebe ve Personel Müdürü kayda alır, ilgili müdür aynı zamanda itiraz komisyonunun sekreteryaya görevlerini yürütür. İtiraz komisyonunun kimlerden oluştuğu, komisyon üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu itiraz sahibine bildirilir. Komisyon , BEC Belgelendirme Bölüm Müdür(lerinden)ünden konuyla ilgili bilgi ve dokümanları alır ve başvuruyu inceler. Gerekmesi halinde BEC Bölüm Müdür(lerini)ünü , anlaşmazlığa konu olan kişi veya kuruluşu ve anlaşmazlık başvurusu sahibini ziyaret eder ve araştırmalar sonucunda bir



karara varır. Karar, Genel Müdürün imzaladığı yazı ile anlaşmazlık başvurusu sahibine bildirilir.

Başvuruya ilişkin BEC' in kusurlu olmadığı tespit edilirse bu faaliyetler sırasında yapılan masrafların bedeli başvuru sahibine fatura edilir, eğer başvuru sahibi belgeli bir firma ise belgenin iptaline ilişkin talep Belgelendirme komisyonuna bildirilir. Belgenin iptali ile ilgili yazı hazırlanarak firmanın teyidi alınır ve işlemler başlatılır.

İtiraz komisyonunun araştırmaları sonucu, aldığı kararı firma kabul etmez ise bu bir itiraz durumudur ve firmaya itirazlar ile ilgili müracaat mercii bildirilir.

BEC' in akreditasyonunu yapan kuruluşla ilgili şikayetler yalnızca yazılı olarak işleme konur ve şikayette bulunulan akreditasyon kurumunun ilgili prosedürüne göre kuruluşa bildirilir. Şikayetin BEC Belgelendirme Bölüm Müdürlerine yönelik olması durumunda değerlendirme ve değerlendirme faaliyetinin sonuçlandırılması Genel Müdürün sorumluluğundadır. Şikayetin Genel Müdür ile ilgili olması halinde bu şikayet itiraz komisyonu tarafından değerlendirilir.

İTİRAZLARLAR

BEC tarafından alınmış bir karara yapılan itiraz halinde TÜRKİYE CUMHURİYETİ GEBZE MAHKEMELERİ yetkilidir. (yetkili merci kuruluşumuzca yapılan sözleşmelerde belirtilmektedir. Bir sözleşme olmaksızın itiraz durumu olması halinde ilgili mahkemenin yetkisi T.T.K ve Medeni kanunda; “davalı tarafın yasal adresinin bulunduğu adli makam” ifadesi ile belirtilmiştir.