



ŞİKÂyetLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Dok.No/Rev.No	VPR08/0
İlk Yayın Tarihi	08.08.2023
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	1 / 5

1. Amaç ve Kapsam

Arya Standartı' na göre gerçekleştirilen denetim ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek tüm şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirlemektir.

2. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, şikâyetlerin/itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından Şikâyet ve İtiraz Komitesi Sorumludur.

3. Uygulama

3.1. Şikâyet ve İtiraz

Firmamızın Denetim ve Sertifikasyon Faaliyetleri ile ilgili şikâyetler

Öncelikle Şikâyet ve İtiraz Komitesi şikâyet veya itirazın, ARYA sorumluluğu altında olan denetim ve sertifikasyon faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını Şirket Müdürü komite ile birlikte (yüz yüze/online ortamda) 2 iş günü içinde teyit eder. Eğer ilgili değil ise bu şikâyet veya itiraz işleme alınmaz. Müşteriye mail metni ya da resmi yazı ile ARYA faaliyetleri ile ilgili olmadığı bilgisi Şirket Müdürü tarafından müşteriye verilir.

Hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetlerde; sözlü ya da yazılı olarak yalnızca konu üzerinde bildirimler olarak ya da web sitesinde bulunan **V8-FR03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu** 'nda yazılı/sözlü olarak gelebilir.

Herhangi bir nedenle müşteri ile arasında anlaşmazlık ve şikâyet konusu oluşan firmamız çalışanı, durumu Şirket Müdürü' ne 2 gün içerisinde bildirir.

Şirket Müdürü; **V8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Şirket Müdürü, şikâyetin 5 işgünü içerisinde İtiraz ve Şikâyet komite tarafından ele alınmasından ve 5 işgünü içerisinde sonuçlandırılmasını takip eder. Şikâyet ve itiraz Komitesi ayrıca şikâyetle ilgili taraflarla (denetmenler ve sertifikeler dâhil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Komiteden çıkan sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz sahibine ARYA antetli kâğıt veya **V10-FR01 Yazışma Formu** ile yazılı olarak Şirket Müdürü' nün 2 gün içinde bilgi vermesini takip eder. Ayrıca, şikâyetle/itirazla ilgili olan müşterinin denetim ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Şirket Müdürü şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Yönetim Temsilcisi' ne aittir.

3.1.1 Müşteri' nin Arya Çalışmaları Hakkındaki Şikâyetleri

SN	ŞİKÂYET	KARAR
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,	En fazla 10 işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için DÖF açılır.
2	Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb....	Düzeltilici faaliyet

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

		başlatılır ve etkinliği ölçülür.
3	Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Denetmenin tavır ve davranışı, Denetmenin etik olmayan davranışı, Denetimde VPR02 Vegan-Vejetaryen Denetim Prosedürü' nde belirtilen yöntemin kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması vb.... gibi	Düzeltilici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

3.1.2 Müşterilerle ilgili ARYA' ya gelen şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, **V1-SZ01 Vegan-Vejetaryen Denetim ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi** gerekliliklerine uygun davranılır.

ARYA' ya Müşterinin Müşterilerinden/Dış Kaynaklardan Gelen Şikâyetler :

Sıra No	ŞİKÂYET	KARAR
1	Logonun ve sertifikanın V3-TL01 Vegan - Vejetaryen Sertifika ve Logo Kullanım Talimatı dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise 10 gün sonunda müşteri sertifikasının askıya alınması, uygunsuzluk sürerse sertifikanın iptaline karar verilir.
2	Arya Standartı' na aykırı etiket bilgileri kullanılması	
3	Arya' nın logosunun kullanılmaması	
4	Müşterinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
5	Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşterinin müşterisinin memnuniyetinin devamı esas alınarak; Bir ay içerisinde şikâyet ile ilgili takip denetimi yapılır,
6	Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili Uygun olmayan haberlerin çıkması	En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise 1 (bir) ay müşteri sertifikasının askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) uygunsuzluk konusu gözden geçirilir.

3.1.3 Müşteriye, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda;

Şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müşteri; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetler ile uygunsuzluğu gidermesi ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır. Bu çalışmaların takibini Arya Yönetim Temsilcisi yapar.

3.1.4 Arya' nın çalıştığı tedarikçileri ile ilgili müşteri tarafından şikâyet/İtiraz gelmesi durumunda;

Şikâyet veya İtiraz içeriğini, sebebini ARYA web sitesinde de yer alan **V8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile müşteri tarafından yazılı/sözlü iletilir.(Sözlü olarak iletilen tüm şikâyetler ve itirazlar için müşteriye V8-FR01 formunun doldurup iletmeleri söylenir.) Şikâyet komitesi itiraz ve şikâyeti değerlendirir ARYA ile ilgili olması durumunda ilgili tedarikçiye iletilir. Çıkan sonuç ve gerekiyorsa

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz da bulunan müşteriye ARYA antetli kâğıdı veya **V10-FR01 Yazışma Formu** ile Şirket Müdürü imzasıyla yazılı olarak bilgi verir.

3.2. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

3.2.1. Şikâyet İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, denetmenlerin atanması, denetimlerin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve sertifikasyon kararı gibi denetim ve sertifikasyon proseslerinden tamamen bağımsız **V8-TL01 İtiraz Ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı**' na göre İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi'ni oluşturmuştur.

• Komite üyeleri, **V8-FR04 Komite Üyeliği Sözleşmesi**' ni ve **V8-FR05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı** 'nı imzalarlar.

3.2.2. Şikâyet ve İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Şikâyet ve İtiraz Komitesi'nin görevi, denetim ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken aşağıdakileri dikkate alır;

- ARYA ve Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Denetmenlerin ve sertifikelerin yetkin olması,
- Denetimlerin, müşteri sisteminin müşterisinin şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Denetimlerin müşteri sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği gibi kısıtlama olmaksızın hizmetlere kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Sertifika ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.
- Şikâyet ve itiraz sahibi müşteri ile Şirket Müdürü'nün baskı yapmasına izin vermemesi
- Şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanması,

Sıra No	İTİRAZ	KARAR
1	Denetim sonucuna itiraz Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz Sertifikasyon Kararına itiraz	Şirket Müdürü öncelikle V8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu 'nun doldurulmasını sağlar. Komitenin 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. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz ve şikâyet Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile (ARYA - 17065 standartlarına veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, V8-FR02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki 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, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

2	Denetim sonucunda denetmenlerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem / Tavsiye kararına itiraz	Bu durumda denetmen denetim bitiminde, müşteriye; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta müşterinin belirlenen uygunsuzluğu kabul etmeyip Vegan - Vejetaryen denetim formuna imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Denetim edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler komiteye aynı gün iletir. Komitenin 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Komite; değerlendirme sonucunda şu tarz kararlar alabilir, Denetmen tavsiye kararının onayına, Denetmenlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, Müşteri, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda itiraz sıra no 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.
3	Denetimi yapacak Denetmenlere itiraz	Denetimi gerçekleştirmek üzere görevlendirilen denetmen/lerin adı denetim planıyla denetimden önce müşteriye iletilir. Müşterinin denetmenlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak V8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu ile veya sözlü olarak Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü, denetim prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde komitenin değerlendirme yapmasını sağlar. İtirazın haklı bulunması durumunda denetmenler değiştirilerek yeni görevlendirilen denetmenlerin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müşteriye yazılı olarak iletilir ve denetim ile ilgili tekrar teyit istenir.

Şirket Müdürü; Vegan - Vejetaryen sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını gönderir. Bu karara müşterinin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde Vegan - Vejetaryen sisteminden çıkartılır ve sözleşmesi iptal edilir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, **V1-SZ01 Vegan - Vejetaryen Denetim ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi**' nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

3.3. Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları Yönetim temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Müşteri, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; **V8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu**' nun bir kopyası müşteriye ait dosyada muhafaza edilir.

İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup taraf olan müşteri ve İtiraz Şikâyet Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet/itirazlar; **V8-FR02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve dosyalanır.

Şikâyetin ve/veya itirazın alınmasından sonra 10 (on) iş günü içinde şikâyetçiye/itirazcıya, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetin/itirazın durumu hakkında şirket antetli kâğıdı ile resmi yazı ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

3.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler ve bildirimler

Şirket Müdürü; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir çalışandan da gelebilir. Düzeltici/önleyici faaliyetler **VPR14 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**' ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından toplantıda yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **VPR12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

ARYA Sertifikeri, Kendi denetim ve sertifikasyon faaliyetlerine ait olan şikâyet ve itirazları Akreditasyon Kuruluşu' na 20 iş günü içinde bildirir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	



ŞİKÂyetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü

Dok.No/Rev.No	VPR08/0
İlk Yayın Tarihi	08.08.2023
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	5 / 5

4. Müşteri memnuniyeti ölçümü:

Denetimler sırasında bırakılan ya da öncesinde/sonrasında gönderilen **V8-FR03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu**' nu müşteri doldurur. Denetmene vererek/e-mail ya da güncel teknolojik iletişim uygulamaları ile ARYA Şirket Müdürü' ne iletir. İletme şekli Ofis koordinatörü tarafından el ile anket üzerine yazılır.

Müşterinin anketteki yanıtları da Zayıf (1 Puan), Orta (2 Puan) ve İyi (3 Puan) sütununa işaretleyerek basılı form ya da bilgisayar üzerinden yapar.

V8-FR03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu' nu *Yönetim Temsilcisi değerlendirir*. ARYA tarafından doldurulacaktır. Her bir soruya verilen puan ile cevap sayısı çarpılır. İYİ-ORTA-KÖTÜ puanların toplamı ve % 100 memnuniyet olan 42 puana (14 soru x iyi puanı 3) göre % memnuniyeti belirlenir.

Müşterilerden gelen her anketin % memnuniyet oranı toplanarak ortalaması bulunur ve yazışma formunda raporlanır. Hedef %95 müşteri memnuniyettir.

Müşteri memnuniyet kriterlerinin, verilen yanıtlara göre değerlendirmesi ise **V8-FR06 Müşteri Memnuniyet kriterleri değerlendirme formu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Memnuniyette en düşükten başlamak üzere orta ve kötü olarak puanlanan konular için düzeltme faaliyeti gerçekleştirilir.

Yönetimini gözden geçirmesi çalışmasında Dilek ve Önerileriniz (Açıklama) bölümündeki her konu dâhil tüm sonuçlar değerlendirilir ve faaliyet kararı alınır.

5. İlgili Dokümanlar

- V1-SZ01 Vegan - Vejetaryen Denetim ve Sertifikasyon Hizmet Sözleşmesi
- VPR02 Vegan-Vejetaryen Denetim Prosedürü
- V3-TL01 Vegan - Vejetaryen Sertifika ve Logo Kullanım Talimatı
- V4-BY02 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı
- V8-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu
- V8-FR02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
- V8-FR03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- V8-FR04 Komite Üyeliği Sözleşmesi
- V8-FR05 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı
- V8-FR06 Müşteri Memnuniyet kriterleri değerlendirme formu
- V8-TL01 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı
- V10-FR01 Yazışma Formu
- VPR12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- VPR14 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

6. Tanımlar ve Kısaltmalar

Komite: İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi

Yönetim Temsilcisi: Kalite Yönetim Temsilcisi

Arya Denetim Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.: Arya

Arya Standartı: Arya Vegan –Vejetaryen Gıda Standartı

ARYA: Vegan–Vejetaryen Gıda Belgelendirme Kuruluşu

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	