

A. AMAÇ

Bu prosedür, NİSSERT' in Helal yönetim sistemi gereği yapmakta olduğu tüm sertifikasyon çalışmaları ve diğer hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıslardan gelen itiraz ve şikayetleri değerlendirerek karara bağlamaktır. Bu prosedür, NİSSERT in, itiraz ve şikâyetlerin etkili olarak ele alınması taahhüdünün, **Tarafsızlık, Yeterlilik, Sorumluluk, Şeffaflık, Gizlilik, Şikâyetlere Duyarlılık, İslami Hassasiyet, İslami Değerlere Bağlılık ve Risk Temelli Yaklaşım** ilkelerine uygun biçimde yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları ve kuralları belirlemektedir.

B. SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulattırılmasından NİSSERT müdürler kurulu başkanı sorumludur.
- Helal Sertifikasyon faaliyetlerinden sistem belgelendirme müdürü sorumludur.
- İtiraz ve şikayetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi sorumludur.
- Bu kayıtların kontrolünden ve başvuruların zamanında ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, itiraz ve şikâyet sorumlusu sorumludur.
- “H-FR-01 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Formu” nun müşteriye bırakılması ve başvuru usullerinin müşteriye anlatılmasından, teknik tetkikçi sorumludur.
- Başvuruların doğru yönlendirilmesinden, tüm tetkikçiler ve yönetici asistanı sorumludurlar.

C. UYGULAMA

• **Şikâyet**, yazılı olarak NİSSERT' e ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten dokümanlardır. Olumsuzlukların iki kaynağı olabilir:

a) Sertifikalandırılmış müşteriler veya diğer üçüncü şahıslar açısından; NİSSERT' in sertifikalandırma faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları/taşeronları ile ilgili olumsuzluklar.

b) NİSSERT tarafından sertifikalandırılmış bir kuruluşun müşterileri açısından; söz konusu müşterinin sertifika kapsamındaki faaliyetleri sonucu ortaya çıkmış olumsuzluklar.

• **İtiraz**: NİSSERT' in bir başvuru için almış olduğu kararı benimsemeyerek yazılı karşı çıkma.

1. NİSSERT, itiraz şikâyetleri sözlü ya da yazılı olarak kabul eder. İlgili başvurular, söz konusu başvuru itiraz ve şikâyet formuna, İtiraz şikâyet sorumlusu tarafından işlenir.

2. İtiraz ve şikâyet sorumlusu, başvurunun içeriğine göre, mevcut, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesinin niteliğini gözden geçirir. Konu teknik ya da hukuki olabilir, bu durumda NİSSERT' in tetkikçi ve teknik uzman havuzundan bir uzman ile toplantıya katılması için görüşür ya da NİSSERT' in şirket avukatının konuyu incelemesi için toplantıya katılmasını ister.

3. İtiraz ve şikâyet sorumlusu, ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:

- Başvurunun, yeterinde ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,
- Daha önce benzer itirazlar veya şikâyet olup olmadığını araştırmak,

Hazırlayan

Onaylayan

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI

- Başvurunun içeriğini göz önünde tutarak, rapor hazırlamak,
- Kararlaştırılan toplantı tarihinden en az bir hafta önce, ele alınacak, başvurularla ilgili raporu ve kanıtları, komite üyelerine ulaştırmak,

Toplantı sonrası ise;

- Komite'nin kararını başvuru sahibine NISSERT adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,

4. İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ya da kontrol tarihinden itibaren geçen süre için varsa ilgili sertifikasyon programı, şartları ya da standardından faydalanılır, böyle bir şartın olamaması durumunda NISSERT bu süreyi 30 gün olarak belirlemiştir.

5. İtiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komite başkanlığında toplanır. Komitenin 4 üyesi olup; 2 si NISSERT' de çalışan 2 si de dışarıdan seçilir. Bunun dışında, söz konusu başvurunun konusuna göre NISSERT, teknik uzman (danışman üye olarak katılır, görüş bildirir ancak oy hakkı yoktur, konusuyla ilgili bilgi verir. SEDA

6. İtiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesinin, eldeki bilgi ve belgeler bir karara varmasına yeterli değilse ve mümkünse, şikayet / itiraz eden taraf da toplantıya davet edilerek, anlatımı ve görüşü alınır.

7. İtiraz veya şikayete çözüm bulunamadığında nihai kararı NISSERT verir. Konu teknik değil hukuksal bir anlaşmazlık ise çözüm yeri Ankara mahkemeleri olmak üzere hukuki süreç başlatılır.

8. Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Bunlar yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilerek gerekli detaylar da görüşülür. Seda

9. Helal sertifikalandırma ile ilgili itiraz ve şikayetler; başvuru tarihinden en geç iki hafta içinde sonuçlandırılır ve müşteriye yazılı olarak bildirilir. Bildirimden en geç yirmi gün sonra, sonucun başvuruyu yapmış müşteri veya üçüncü şahıs tarafından tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

10. NISSERT veya partnerleri adına sertifikalandırılmış bir kuruluşun ürünü ilgili şikayetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir, şikayetin konusuna göre habersiz tetkik de yapılabilir. Şikayet ile ilgili, kuruluşun neler yaptığı veya yapacağı hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler sistem belgelendirme müdürü tarafından değerlendirilerek, rapor hazırlanır, itiraz ve şikayet sorumlusuna komitede görüşmeleri için sunulur.

11. NISSERT' in aldığı şikayetlerle ilgili kararlara itiraz olması durumunda, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi toplanır ve durumu değerlendirir. Değerlendirme sonuçları ilgiliye yazılı olarak bildirilir. Bu süre iki haftayı geçmez.

12. NISSERT e ulaşan tüm itiraz ve şikayet başvurular ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya şikayetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

Hazırlayan

Onaylayan

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI

13.İtiraz ve şikayet formu, tüm tetkiklerden sonra, teknik tetkikçi tarafından müşteriye bırakılır. Bu sürecin nasıl işlediği hakkında bilgi verilir. Ayrıca, müşteriye, web sitemizden de bu forma ulaşabilecekleri belirtilir.

D. İLGİLİ BELGELER

- a. H-FR-01 İtiraz ve şikayet formu

Hazırlayan

Onaylayan

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI