

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; helal belgelendirme süreçlerine ilişkin itiraz ve şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi için yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirmesi amaçlı olarak, belgelendirme ve muayene kuruluşu tarafından verilen herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için, müşteri kuruluş tarafından yapılan istek.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından, belgelendirme ve muayene kuruluşu veya belgelendirdiği bir kuruluş hakkında, belgelendirme kuruluşuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: İtiraz ve şikâyetlerin çözüme kavuşturulmasından sorumludur. En az bir İslami Konular Uzmanı olmak üzere, üç (3) kişiden oluşur. Görev tanımını da içeren, GYS.11 İtiraz ve Şikâyet Komitesi GYS Tanımı dokümanı uyarınca faaliyetlerini yürütür.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRM.32 İtiraz ve Şikâyet Formu

GYS.11 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Yetki ve Sorumluluklar

4. UYGULAMA

4.1. İtirazlar

- İNSPECT, itirazları ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur. Tarafsız olarak kararların alınmasından sorumludur. İNSPECT personeli olmayan kişilerce (oluşturulan bir komite veya çağrı merkezi hizmeti kullanılması gibi) alınan kararlar da İNSPECT'in sorumluluğundadır.
- İtirazları ele alma prosesinde yer alan kişiler, belgelendirme kararını veren, denetimi yapan, muayene yapan kişiler olamaz. İtirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz, sorumlulukları doğrultusunda, konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.
- İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, İNSPECT tarafından, prensip olarak benimsenmiştir.
- İtirazların ele alınması prosesinin tanımı, İNSPECT web sitesi üzerinde, ilgili tüm tarafların erişimine açıktır. (PRS.08 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü)
- İtirazlar, itirazı alan personel tarafından FRM.32 İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir. Alınan itiraz, Yönetim Temsilcisi tarafından, haklı olup olmadığının belirlenmesi amacı ile araştırılır. Araştırılan itiraza ilişkin olarak itiraz edene, Yönetim Temsilcisi tarafından, itirazın alındığına dair, en fazla (5) beş iş günü içerisinde, mail ya da telefon yoluyla bilgi verilir.
- Yönetim Temsilcisi, araştırması sonrasında, İNSPECT'in faaliyetleri ile ilgili ve haklı olduğu tespit edilen itiraz için, gerekli soruşturmaları yapmak ve itiraza cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek üzere İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplanır.

- Helal belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itirazlar; İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. İtirazla ilgili kararlar, oy çokluğuyla değil, oy birliği ile alınır.
- İtirazı çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından belirlenerek, İtiraz ve Şikâyet Formunda, kayıt altına alınır. İtirazın değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, itiraz eden veya itiraza konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.
- Alınan kararlar doğrultusunda, itirazın çözümüne ilişkin düzeltme ve düzeltici faaliyetin, belirlenen sorumlu tarafından zamanında yapılması, Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır ve izlenir.
- İtirazın, alındığı tarihten en geç (10) on iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz edene, yazılı olarak bildirilir.

4.2. Şikâyetler

- İNSPECT, şikâyetleri ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur. İNSPECT personeli olmayan kişilerce (oluşturulan bir komite veya çağrı merkezi hizmeti kullanılması gibi) alınan kararlar da İNSPECT'in sorumluluğundadır.
- Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, İNSPECT tarafından, prensip olarak benimsenmiştir.
- Şikâyetleri ele alma prosesinde yer alan kişiler, belgelendirme kararını veren, denetimi yapan, muayene yapan kişiler olamaz. Şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.
- Şikâyetlerin ele alınması prosesinin tanımı, İNSPECT web sitesi üzerinde, ilgili tüm tarafların erişimine açıktır. (PRS.08 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü)
- Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.
- Alınan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, İNSPECT'in faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı ve haklı olup olmadığı belirlenmesi amacı ile teyit edilir, İNSPECT ile ilgiliyse ele alınır ve araştırılır. Mümkün olan durumlarda, araştırılan şikâyete ilişkin olarak şikâyet edene, Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyetin alındığına dair, en fazla (5) beş iş günü içerisinde, mail ya da telefon yoluyla bilgi verilir.
- Yönetim Temsilcisi, araştırma sonrasında, İNSPECT'in faaliyetleri ile ilgili ve haklı olduğu tespit edilen şikâyet için, gerekli soruşturmaları yapmak ve şikâyete cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar verme üzere İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplanır.
- Helal belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler; İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından, en fazla (5) beş iş günü içerisinde değerlendirilir. Şikâyeti çözümlmek için yapılacak düzeltici faaliyetler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından belirlenerek, İtiraz ve Şikâyet Formunda, kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirilmesi aşamasında, gereken durumlarda, şikâyet eden veya şikâyete konu olan durumla ilgili personelden, ek bilgi talep edilir.
- Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.
- Belgelendirilmiş kuruluşların yönetim sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteri kuruluşu yazılı olarak bildirilir. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (5) beş iş günü içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

- Gelen bilgiler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, müşteri kuruluşta bir denetim gerçekleştirilebilir veya normal tarihinde yapılan denetimde, şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- Müşteri kuruluştan gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından değerlendirilir ve başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi yapılır.
- Tüketiciler tarafından helal sertifikalı bir ürün/hizmetle ilgili olarak iletilen şikâyetler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirmenin sonucu olarak, şikâyetin gerekçesi haklı bulunursa, sertifika sahibi, ilgili sözleşme hükmü uyarınca ortaya çıkan zararı tazmin eder.

4.3. Gizlilik

INSPECT'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler, gizli bilgi olarak kabul edilir ve hiçbir durumda, üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda INSPECT, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.