

## ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri tarafından yapılacak olan itiraz başvuruları ve müşteriler, kullanıcı/tüketiciler ya da diğer taraflarca yapılabilecek şikâyet başvurularının DAK Belgelendirme tarafından nasıl değerlendirileceğini, şikâyet ve itiraz süreçlerinde izlenecek prensipler ve yükümlülükler hususlarında müşterileri bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

### 2. KAPSAM

DAK Belgelendirme'nin Helal Belgelendirme faaliyetleri sırasında oluşabilecek her türlü şikâyet ve belgeli müşteriler tarafından yapılabilecek itirazların nasıl ele alınıp, çözümleneceğini kapsar.

### 3. TANIMLAR

**İtiraz:** Müşterinin belgelendirme kararına yönelik yaptığı başvurudur.

**Şikâyet:** Gerçek veya tüzel kişilerin, DAK'ın belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, iç/dış personeli, belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya DAK'ın faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları cevabı beklenen sözlü veya yazılı memnuniyetsizliği ifade eden, objektif delillere dayalı başvurudur.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- DAK-FR-040-Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu,
- OEK, Organizasyon El Kitabı

### 5. UYGULAMA

#### 5.1 Şikâyetler

DAK Belgelendirme, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyet yürütülmez. Şikâyetin alınması üzerine, DAK, şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikâyet, belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele alınır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır. Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikâyet, DAK Belgelendirme tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilir. DAK Belgelendirme şikâyetleri alma, değerlendirme ve hakkında karar vermek için dokümente edilmiş prosese sahiptir. Şikâyetleri ele alırken, şikâyet sahibi ve şikâyet konusuyla ilgili olduğundan, süreç gizlilikle ele alınmaktadır.

Şikâyetler ele alınırken;

- Şikâyeti alma, geçerli kılma ve soruşturma ile bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek için gereken işlemler,
- b) Şikâyetleri çözümlenmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, şikâyetlerin izlenmesi ve kayıt altına alınmasını sağlar,
- c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyeti belirler.

Dak Belgelendirme, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Şikâyet sahibine, şikâyetin alındığını bildirilir ve ilerleme raporlarını ve sonucu iletilir. Şikâyet sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara önceden müdahil olmamış kişi/ kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır. (Tarafsızlık esası gözetilerek, müşteriye danışmanlık sağlamış veya müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.)

Şikâyetin sonucu şikâyet edene remi olarak mutlaka bildirilir. Süreçten PS sorumludur. Şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.

Şikâyetler, [www.dunyakaliteakademisi.com](http://www.dunyakaliteakademisi.com) adresindeki, Şikâyet ve itiraz formu doldurularak veya mail ve telefon yoluyla bildirilebilir. Şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. DAK gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

#### 5.2 İtirazlar

DAK Belgelendirme, itirazları alma, değerlendirme ve bunlar hakkında karar vermek için süreci bu prosedürle dokümente etmiştir.

**Doküman No**  
DAK-PR-006

**Revizyon No**  
01

**Revizyon Tarihi**  
03.06.2024

**Doküman Adı**  
Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

**Hazırlayan**  
Yönetim Temsilcisi

**Onay**  
Genel Müdür

**İlk Yayın Tarihi**  
11.01.2023

1 / 2  
Bağlarbaşı Mh. 1.Hürriyet Cd. No:188 B/5  
Osmangazi, Bursa / Türkiye  
+90 224 240 04 06  
[www.dunyakaliteakademisi.com](http://www.dunyakaliteakademisi.com)

İtiraz başvuruları, Belgelendirme kararlarına karşı yapılabilir. İtiraz başvuruları, DAK-FR-040-Şikayet ve İtiraz Başvuru Formu doldurularak (web sayfasında yayınlanan) objektif deliller ile yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu yapılırken, İtiraz konusu, karar tarihi, nedenleri/gerekçeleri, başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi, ilgili kişi ve iletişim bilgileri belirtilmelidir.

İtirazlar yalnızca DAK tarafından belgelendirilmiş Müşteriler ya da belgelendirilmek üzere dosyası bulunan Müşteriler tarafından yapılabilir.

#### 5.4 Şikâyetin/İtirazın Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Şikâyet ve itirazlar, PS/HBS tarafından ilk inceleme yapılır. Şikâyetin/itirazın kaynağı ve mahiyeti doğrulanır. Şikâyet/itiraza uygun üyelerden (tarafsızlık ve bağımsızlık esasına dikkate alınarak) oluşan 3 kişilik komite belirlenir (Tüm Komite üyeleri GM tarafından atanır, konuya özgü 3 kişiden oluşan komite üye seçimleri BM tarafından yapılır). Şikâyet/itiraz başvuruları kayıt altına alındıktan en geç 3 (üç) hafta içinde karara bağlanmalıdır ve sonuç 1 (bir) hafta içinde başvuru sahibine yazılı olarak PS tarafından bildirilir. Doğrulan konuların, görüşülmesi, değerlendirilmesi ve karara bağlanması için Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplanır. Bu komite, değerlendirmelerinde kararlara (itirazlara) ilişkin konularda Belgelendirme Komitesi'nden ve İslami Bilim Uzmanlar Kurulu'ndan, şikâyetlere ilişkin konularda DAK idari birimlerinden ve gerektiğinde hizmet sunulan taraflar veya hizmetlerinden etkilenen kamu ve/veya özel sektör kuruluşları ile görüş alışverişinde bulunabilir ya da bilgi alabilir. Komite aksiyon alınması gereken şikâyet ve itirazları karara bağlamak için DÖF tavsiyesinde bulunabilir. İtirazlar için Belgelendirme Komitesi'nin yeniden bir karar vermesi gerekebilir.

İtirazlar için sonuçtan memnun kalmayan başvuru sahibi tekrar başvurabilir. Tekrar başvuru durumunda komite üyelerinden en az iki üye değiştirilir. Komite kararı önceki ile aynı sonuçlanırsa ve başvuru sahibi sonuçtan memnun kalmazsa, yargı yoluna başvuru hakkı saklıdır.

#### 6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, takibinden ve tanımlanan süreler içerisinde sonuçlandırılmasından KYT sorumludur.

Doküman No  
DAK-PR-006

Revizyon No  
01

Revizyon Tarihi  
03.06.2024

Doküman Adı  
Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onay  
Genel Müdür

İlk Yayın Tarihi  
11.01.2023

2 / 2

Bağlarbaşı Mh. 1.Hürriyet Cd. No:188 B/5  
Osmangazi, Bursa / Türkiye  
+90 224 240 04 06  
[www.dunyakaliteakademisi.com](http://www.dunyakaliteakademisi.com)