

UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu Prosedürün amacı; TCERT tarafından gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbislerden gelebilecek şikâyet ve uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin yöntem ve esasları belirlemek ve müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkında müşteri algılaması ile ilgili bilgileri müşteri tiplerine göre izleyerek iyileştirme faaliyetleri için veriler elde etmektir. Bu Prosedür Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile TCERT arasındaki Kontrol ve Sertifikasyon hizmetiyle ilgili ilişkin uyuşmazlık ve şikâyetleri ve kapsar.

2. SORUMLULAR

Şikâyet ve İtiraz Komitesi
Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü
Genel Müdür
Kalite Birim Koordinatörü

3. TANIMLAR ve REFERANSLAR

Uyuşmazlık: Sertifikasyon hizmeti verilen Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile TCERT (kontrolörler dâhil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı,
Şikâyet: Başvurun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, uyuşmazlık tanımına girmeyen, Üretici, Üretici Örgütü Müteşebbis veya özel ya da tüzel kişilerden; TCERT`in politika, prosedür, çalışma yöntemi, performansı ve personelleri ile ilgili konularda yazılı veya sözlü olarak alınan memnuniyetsizlikleri veya sertifikasyon hizmeti verilen Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetleri

Referans:
İyi Tarım Uygulamaları Hakkında Yönetmelik

4. PROSEDÜR DETAYI

4.1. Genel Esaslar

- 4.1.1. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis aldığı hizmetlerle ilgili çözüme kavuşturulamayan her türlü sorun için TCERT`e yazılı başvuruda bulunma hakkına sahiptir. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis bahse konu sorun için sağlam temellere dayandırılmış geçerli bilgiler sağlamalıdır.
- 4.1.2. Bu Prosedürün uygulanmasında, uyuşmazlık ve şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Birim Koordinatörü sorumludur.
- 4.1.3. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis sertifikasyon kapsamındaki ürünler ile ilgili şikâyet gelmesi durumunda şikâyetin içeriğini ve nedenini TCERT`e ibraz etmek zorundadır. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis; gerçekleştirdiği düzeltici faaliyet ile ilgili mevzuat gereği makamlarını bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarını önlemesini sağlamalıdır.
- 4.1.4. Şikâyet değerlendirilmesinde gizlilik prensibi esastır. Uyuşmazlık ve şikâyet kayıtları, TCERT yönetimi, taraf olan Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis, Şikâyet ve İtiraz Komitesi ve İyi Tarım Uygulamaları Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Şikâyet konusunun kamuoyuna açıklanması gerektiği durumlarda, açıklamalar yasal şartlar çerçevesinde TCERT tarafından yapılır.
- 4.1.5. TCERT`in resmi bir şikâyet alması halinde buna ilişkin değerlendirme ve sonuçlar Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından gerekli olan taraflara (Bakanlık, Akreditasyon Kurumu ve gerekli diğer taraflara) bildirir. Ayrıca, TCERT tarafından Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis uygulanan işlemler ile ilgili tüm bilgileri bakanlıkça belirlenecek süre ve formatta bakanlığa bildirilir.
- 4.1.6. Uyuşmazlık veya Şikâyet durumlarında Çözümeyen anlaşmazlıklar için mahkeme yeri olarak üretim yeri mahkemeleri yetkilidir.
- 4.1.7. Uyuşmazlık konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:
 - TC Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
 - TCERT`in herhangi bir dokümanı
- 4.1.8. Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:
 - TCERT veya kontrolör, sertifikeler hakkındaki şikâyetler
 - Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler
 - Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin bağlı bulunduğu oda veya meslek gruplarından gelen şikâyetler

Hazırlayan
Kalite Birim Koordinatörü

Onaylayan
Genel Müdür

UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

TC Yazılı veya görsel basında Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması

4.1.9. Uyuşmazlıklar ve Şikâyetlerin alınması ve değerlendirilmesi aşağıda tanımlanmış şartlar dâhilinde gerçekleştirilmektedir;

- TC TCERT web sitesinde yayınlanmış olan "Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu/A" nın Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından doldurularak TCERT`e iletilmesi
- TC Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis tarafından herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT`e iletilmesi
- TC Uyuşmazlık ve şikâyet bildirimlerinin telefon veya birebir görüşme sırasında sözlü olarak iletilmesi
- TC Müşteri görüş anketi uygulaması sırasında Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin şikâyetini anket üzerinde yazılı olarak belirterek iletilmesi

4.1.10. Sözlü olarak alınan şikâyetle, şikâyeti alan personel tarafından "Şikâyet Kayıt Formu/A" ya kayıt edilir, mümkün ise şikâyetle bulunan tarafa imzalatılarak onaylatılır.

4.1.11. Uyuşmazlık/Şikâyet herhangi bir şekilde yazılı olarak TCERT`e iletilmiş ise müşteri yazısı "Şikâyet Kayıt Formu/A" ya eklenir.

4.1.12. Şikâyeti alan TCERT personeli ve/veya herhangi bir nedenle Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile arasında uyuşmazlık oluşan TCERT personeli, durumu derhal Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü'ne iletmek zorundadır.

4.1.13. TCERT uyuşmazlık ve şikâyetlerin karara bağlanabilmesi için mümkün olduğu ölçüde azami gayret ile tüm belge, kayıt ve bilgileri toplamaktan ve doğrulamaktan sorumludur. Bilgilerin toplanması ve doğrulanması Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından gerçekleştirilir.

4.1.14. TCERT'e gelen uyuşmazlık ve şikâyetler Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından değerlendirilir. Öncelikli olarak uyuşmazlık ve şikâyet konusunun TCERT'in sorumluluğu altında olan kontrol ve sertifikasyon faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı belirlenir. Eğer söz konusu uyuşmazlık veya şikâyet TCERT'in faaliyetlerinden kaynaklı ise acilen bu Prosedür doğrultusunda işlem yapılır. Söz konusu uyuşmazlık veya şikâyet TCERT'in faaliyetlerinden kaynaklı değil ise uyuşmazlık ve şikâyeti bildiren tarafa konu ile ilgili yazılı bilgi verilir.

4.1.15. Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü, sözlü veya yazılı olarak gelen uyuşmazlıklar/ şikâyetler sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir olacak şekilde kayıt altına alınmasını sağlamaktan ve uyuşmazlığın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur.

4.1.16. Beş iş günü içerisinde sonuçlandırılmayacak nitelikteki uyuşmazlıklar, şikâyetler ve itirazlar için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetin süresi Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından belirlenir.

4.1.17. TCERT'e gelen uyuşmazlık ve şikâyetlerin çözülmesinde karar, şikâyet veya başvuruya konu olan sertifikasyon faaliyetlerinde bulunmayan Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü" ne aittir. Bununla beraber yine de bir taraflık durumu söz konusu ise sertifikasyon faaliyetlerinde yer almayan ve tarafsızlık ilkesi ile Genel Müdür tarafından atanacak başka bir personel tarafından karar verilmesi sağlanır veya gerekli olan noktalarda atanan başka personeller tarafından gözden geçirilerek, değerlendirmesi ve onaylanması garanti edilir.

4.1.18. Kalite Birim Koordinatörü tarafından Uyuşmazlık ve Şikâyet ile ilgili değerlendirme ve sonuç hakkında şikâyet eden tarafa / Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis'e yazılı olarak geri bildirim yapılır. Varsa Şikâyet Uyuşmazlık ve şikâyetlerin çözümü için başlatılan düzeltici faaliyetin gerçekleştirilecek ya da gerçekleştirilen düzeltici faaliyet hakkında bilgi verilir. Bildirim yazısı ilgili şikâyet dosyasında dosyalanır.

4.1.19. Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, TCERT ile Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra İtiraz Prosedürü işler. Bakınız: İtiraz Prosedürü

4.2. Uyuşmazlık ve Şikâyetin Çözümünde Görevlendirilecek Personellere İlişkin Kurallar

4.2.1. TCERT, çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için, Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis'e danışmanlık sağlamış veya Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil) danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis'e ilişkin bir uyuşmazlık, şikâyet çözümünün gözden geçirilmesinde ve onayında görevlendirmez.

4.2.2. TCERT ayrıca, Kontrolör, Sertifikatör, Gözden Geçirme Personeli, Kalite Birim Koordinatörü, Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü ve Komite üyelerinden aşağıdaki taahhütleri yazılı olarak alır;

- Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis ve/veya onlara bağlı şirketlerle ilgili herhangi bir akrabalık derecesi olmadığı

Hazırlayan
Kalite Birim Koordinatörü

Onaylayan
Genel Müdür

UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

- Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis ile ticari olarak İTU faaliyetinde bulunmadığı
- Son iki yılda bu Üretici, Üretici Örgütü, herhangi bir danışmanlık hizmeti vermediği
- Şirket içi eğitim faaliyetinde bulunmadığı ve Bundan sonraki 2 yıl içinde de bulunmayacağı

4.2.3. Her türlü itiraz, İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilmekte olup, Şikâyet ve İtiraz Komite üyeleri arasında söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komite kararlarında yer almaz. Böylece uyumsuzluk ve şikâyetlerin çözüm, gözden geçirme ve onay görevlerinde yer alan kişilerin tarafsızlığı garanti altına alınır.

4.3. TCERT Veya Kontrolör, Sertifikeler Hakkındaki Şikâyetler

Bu Şikâyetler, İyi Tarım Uygulamaları Sertifikasyonu aşamalarında görev alan kontrolör ve/veya sertifikeler ile ilgili yapılan işin niteliğindeki her türlü olumsuzluk veya yanlış anlama nedeni ile Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin şikâyetinde bulunması durumunda ortaya çıkar.

- 4.3.1. Kontrolör, Sertifikeler Hakkında gelen şikâyet Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından incelenir. Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü, uyumsuzluk/şikâyetle ilgili, taraflarla, kontrolör ve sertifikeler dâhil uygun gördüğü diğer kişi(ler) ile görüşür. Şikâyetle ilgili olan Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrol veya sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama ya da uygunsuz işlem kanıtı var ise belirlediği hususların düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.
- 4.3.2. Görüşmeler ve incelemeler sonucunda Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından, uyumsuzluk/şikâyetin giderilmesi için yapılacak düzeltici faaliyet, bu faaliyetlerde görev alacak sorumlu personeller ve düzeltici faaliyetin gerçekleşme süresi belirlenir. Gerçekleştirilen planlama Kalite Birim Koordinatörü tarafından "Şikâyet Kayıt Formu/B" ye kayıt edilir.
- 4.3.3. Uyumsuzluk / Şikâyet ile ilgili etkin bir düzeltici faaliyet gerçekleştirmek, şikâyetin tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için veri elde etmek amacı ile "Şikâyet Kayıt Formu/B" de "Şikâyet/uyumsuzluğun ortaya çıktığı bölüm ve konu" adı altında listelenmiş olan seçeneklerden uygun olan seçenek işaretlenir.
- 4.3.4. Düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinin ardından, faaliyetin sonucu ve tarihi Kalite Birim Koordinatörü tarafından "Şikâyet Kayıt Formu/B"ye kayıt edilerek Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü' ne sunulur. Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü gerçekleştirilen düzeltici faaliyeti gözden geçirir. Çalışmaları uygun bulur ise Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü tarafından geri bildirim yapılır, uygun bulmaz ise çalışmalar yeniden başlatılır. Yeniden başlatılan düzeltici faaliyet işlemleri yeni bir "Şikâyet Kayıt Formu/B" ye kayıt edilir ve bu yeni form bir önceki forma eklenerek muhafaza edilir.
- 4.3.5. Uygun bulunan düzeltici faaliyetler hakkında Kalite Birim Koordinatörü tarafından, Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis geri bildirim yapılarak gerçekleştirilen düzeltici faaliyet hakkında bilgi verilir.
- 4.3.6. Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis geri bildirim ardından "Şikâyet Kayıt Formu/B" Genel Müdürün onay imzası alındıktan sonra dosyalararak muhafaza edilir.
- 4.3.7. Uyumsuzluk/şikâyet/itirazlar ayrıca, tüm uyumsuzluk/şikâyetlerin hangi aşamada olduğunun toplu olarak takip edilebildiği Uyumsuzluk, Şikâyet, İtiraz Takip Formu' na Kalite Birim Koordinatörü tarafından işlenir.

4.4. Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis Hakkında TCERT'e Gelen Şikâyetler

Bu Şikâyetler, TCERT'in sözleşmeli bulunduğu Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan veya Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin bağlı bulunduğu oda veya meslek gruplarından TCERT'e şikâyet gelmesi ve/veya sözleşmeli Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis hakkında yazılı veya görsel basında uygun olmayan haberlerin çıkması durumunda ortaya çıkar. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile ilgili kendileri dışında nihai müşteri şikâyetleri, yasal ve düzenleyici otoritelerinden gelen şikâyetler vb. konularda alınan bilgiler gizlilik kuralları çerçevesinde değerlendirilir.

- 4.4.1. Üretici, Üretici Örgütü, Müteşebbis Hakkında TCERT'e Şikâyet gelmesi durumunda, Şikâyete konu olan Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile acilen irtibata geçilir ve "Şikâyet Kayıt Formu/A" nın bir örneği iletilerek Kalite Birim Koordinatörü tarafından şikâyet konusunda bilgilendirme yapılır.
- 4.4.2. Bilgilendirmenin ardından Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisinden söz konusu şikâyetin giderilmesi için süre belirtilerek hazırlanmış düzeltici faaliyet planlaması istenir.
- 4.4.3. Düzeltici faaliyet için planlanan süre sonunda düzeltici faaliyet için yapılan çalışmalara kanıtların TCERT'e iletilmesi gereklidir. TCERT, gerekli gördüğü durumlarda düzeltici faaliyet ile ilgili çalışmaları yerinde görmek isteyebilir.
- 4.4.4. Düzeltici faaliyet ile ilgili kanıtlar Genel Müdür tarafından gözden geçirilir. Yapılan çalışmalar uygun ise konu ile ilgili bilgiler "Şikâyet Kayıt Formu/B" ye kayıt edilir ve düzeltici faaliyet kanıtları ile birlikte muhafaza edilir. Yapılan çalışmalar uygun bulunmaz ise Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisinden etkin bir düzeltici faaliyet çalışması yapılması istenir.

UYUŞMAZLIK, ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

- 4.4.5. Şikâyetin, Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin gerek TCERT gerekse akreditasyon kuruluşu logosunu "Sertifika Ve Logo Kullanım Talimatı" nda belirlenmiş kurallar dışında kullandığı konusunda şikâyet alınmış ise Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisinden en fazla 10 gün içinde düzeltici faaliyet istenir. 10 gün sonunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilmemiş ise Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin sertifikası 28 gün askıya alınır. 28 günlük askı süresince uygunsuzluk devam eder ise Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin sertifikası iptal edilir.
- 4.4.6. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin ürününden faydalanan ilgili taraflardan veya bağlı bulunduğu oda veya meslek gruplarından gelmesi ya da yazılı ve görsel basında Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis ile ilgili uygun olmayan haberler çıkması durumunda TCERT şikâyetleri haklı bulur ise, Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis 28 gün içerisinde özel denetim gerçekleştirir veya 28 gün içinde tamamlanmak üzere düzeltici faaliyet ister. 28 gün sonunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilmemiş ise, Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin sertifikası 28 gün askıya alınır. 28 günlük askı süresince uygunsuzluk devam eder ise, Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin sertifikası iptal edilir.
- 4.4.7. TCERT, Askıya alma ve sertifikanın iptali işlemi uyguladığı üretici, üretici örgütü veya müteşebbisleri, karardan itibaren en geç bir ay içinde Bakanlığa bildirir. Aynı zamanda, iptal işlemi uyguladığı üretici, üretici örgütü veya müteşebbisleri diğer KSK'lara bildirir. Üretici, üretici örgütü veya müteşebbisler kendilerine uygulanan işlemlerle ilgili olarak TCERT tarafından yapılan tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde Komiteye itiraz edebilir.

4.5. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolü için görevlendirilen Kontrolörü istememesi üzerine gelen itirazlar/şikâyetler

- 4.5.1. Bu tarz itiraz şikâyetleri, TCERT' in Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolü için atanan kontrolörü kabul etmemesi durumunda ortaya çıkar.
- 4.5.2. Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolöre ait bilgi "Kontrol Planı" ile Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbis iletir. Üretici, Üretici Örgütü veya Müteşebbisin kontrolöre itiraz etme hakkı vardır.
- 4.5.3. Üretici Örgütü veya Müteşebbis itirazını bir gerekçe ile yazılı veya sözlü olarak Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü'ne iletir. Personel ve Yurt Dışı İlişkiler Müdürü, Genel Müdür ile görüşerek, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek ve tarafsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar.
- 4.5.4. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolör değiştirilerek yeni atanan kontrolün bilgisi teyit için Üretici Örgütü veya Müteşebbis iletir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda, durum müteşebbis yazılı olarak iletir ve kontrol ile ilgili tekrar teyit istenir.
- 4.5.5. İtiraza konu olan neden için düzeltici faaliyet başlatılmasının gerekli olması halinde gerekli görülen işlemler "Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü " doğrultusunda gerçekleştirilir.

4.6. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Dâhili Düzeltici Faaliyetler

- 4.6.1. Uyuşmazlık ve Şikâyet İşlemleri Sonrasında uyuşmazlık ve şikâyete konu olan durumda TCERT kusurlu taraf olarak görüldüyse; aynı konuların tekrarlarını önlemek adına düzeltici veya Önleyici faaliyet başlatılabilir. Gerçekleştirilen Düzeltici faaliyetler, " Dâhili Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu" ile kayıt altına alınır. Bu tarz düzeltici faaliyetin başlatılması durumunda düzeltici faaliyetin numarası konu ile ilgili "Uyuşmazlık, Şikâyet Kayıt Formu B" ye kayıt edilerek izlenebilirlik sağlanır. TCERT kusurlu taraf olarak görülmedi ise; bir şikâyetin alınmaması yönünde varsa gereken bir faaliyet karar verilerek, gerekli önleyici ve iyileştirici kararlar Genel Müdür tarafından alınarak uygulamaya konur.
- 4.6.2. Konu ile ilgili Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Genel Müdür dışındaki herhangi bir TCERT personelinden de gelebilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetler Uyunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre Kalite Birim Koordinatörü tarafından takip ve koordine edilir.
- 4.6.3. Her türlü uyuşmazlık/şikâyet konusu Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında girdi olarak değerlendirilir. Kalite Birim Koordinatörü tarafından Uyuşmazlık ve şikâyet işlemlerine ait performans raporu yönetime iletir ve yönetimi gözden geçirmede görüşülür, Yönetim de bu rapora ve yönetimi gözden geçirmede alınan kararlara istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararları alabilir (Ref: Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)