

1. AMAÇ

Bu prosedür, ZİN BELGELENDİRME'nin 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, ZİN BELGELENDİRME'nin, 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.

2. SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulattırılmasından ZİN BELGELENDİRME'nin Belgelendirme Müdürü sorumludur.
- Helal Sertifikasyon faaliyetlerinden Belgelendirme Müdürü sorumludur.
- İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur.
- Bu kayıtların kontrolünden ve başvuruların zamanında ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, belgelendirme müdürü sorumludur.
- “FR.42 İtiraz ve Şikâyet Formu” nun müşteriye bırakılması ve başvuru usullerinin müşteriye anlatılmasından, teknik tetkikçi sorumludur.
- Başvuruların doğru yönlendirilmesinden, tüm tetkikçiler ve ZİN belgelendirme personeli sorumludurlar.

3. UYGULAMA

- **Şikâyet**, yazılı olarak ZİN' e ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten dokümanlardır. Olumsuzlukların iki kaynağı olabilir:
 - a) Sertifikalandırılmış müşteriler veya diğer üçüncü şahıslar açısından; ZİN' in sertifikalandırma faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları ile ilgili olumsuzluklar.
 - b) ZİN tarafından sertifikalandırılmış bir kuruluşun müşterileri açısından; söz konusu müşterinin sertifika kapsamındaki faaliyetleri sonucu ortaya çıkmış olumsuzluklar.
 - **İtiraz**: ZİN'in bir başvuru için almış olduğu kararı benimsemeyerek yazılı karşı çıkma.
1. ZİN, itiraz şikâyetleri sözlü ya da yazılı olarak kabul eder. İlgili başvurular, söz konusu başvuru itiraz ve şikâyet formuna, ZİN personeli tarafından işlenir.
 2. ZİN personeli, başvurunun içeriğine göre, mevcut, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesinin niteliğini gözden geçirir. Konu teknik ya da hukuki olabilir, bu durumda ZİN'in tetkikçi ve teknik uzman havuzundan bir uzman ile toplantıya katılması için görüşür ya da ZİN'in şirket avukatının konuyu incelemesi için toplantıya katılmasını ister.
 3. ZİN personeli , ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:
 - Başvurunun, yeterince ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,
 - Daha önce benzer itirazlar veya şikâyet olup olmadığını araştırmak,
 - 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 ZİN adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,
- 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 ZİN bu süreyi 30 gün olarak belirlemiştir.
 - İtiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesi, itiraz ve şikayetleri değerlendirme komite başkanlığında toplanır. **Komitenin 3 üyesi olup; 1'i ZİN'de çalışan, 1'i İslami Konular Uzmanıdır. 1'i de dışarıdan seçilir.** Bunun dışında, söz konusu başvurunun konusuna göre ZİN teknik uzman (danışman üye olarak katılır, görüş bildirir ancak oy hakkı yoktur, konusuyla ilgili bilgi verir.) kullanılır.
 - 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.
 - İtiraz veya şikayete çözüm bulunamadığında nihai kararı ZİN verir. Konu teknik değil hukuksal bir anlaşmazlık ise çözüm yeri İstanbul mahkemeleri olmak üzere hukuki süreç başlatılır.
 - Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilir. Bunlar yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilerek gerekli detaylar da görüşülür.
 - 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.
 - ZİN 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 belgelendirme müdürü tarafından değerlendirilerek, rapor hazırlanır, itiraz ve şikayet komitesine sunulur.
 - ZİN' 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.
 - ZİN' 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.
 - 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.

4. İLGİLİ BELGELER

- FR.42 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU