

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

1. AMAÇ

Bu prosedür, Lokman Hekim Üniversitesi Helal Ürün Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından yürütülmekte olan helal uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Lokman Hekim Üniversitesi Helal Ürün Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından yürütülmekte olan helal uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında; belgelendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **LHUHAM:** Lokman Hekim Üniversitesi Helal Ürün Uygulama ve Araştırma Merkezi
- **İtiraz:** LHUHAM'dan helal uygunluk değerlendirme hizmeti alan kuruluşların, kendilerini ilgilendiren konularda LHUHAM tarafından alınan kararlara karşı yaptıkları başvurudur.
- **Şikâyet:** LHUHAM'ın uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kuruluşların, LHUHAM'dan aldıkları hizmetlerden veya LHUHAM'dan uygunluk değerlendirme hizmeti alan kuruluşların ürünlerini kullanan veya hizmetlerinden faydalananların veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurulardır.

5. UYGULAMA

5.1. İtiraz ve Şikâyet Başvurularının Kabulü

İtiraz ve şikâyet başvuruları, LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından yazılı olarak alınır. İsim, imza ve adres bulunmayan veya asılsız ve/ veya sahte isim ve imza ile yapıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz. **İtiraz ve şikayette bulunan kişi ve/ veya**

Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir.
Bu dokümanın LHUHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.

	LHUKAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayım Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

kuruluş yetkilisi LHUKAM web sayfasında bulunan LHUKAM İtiraz ve Şikâyet Formunu doldurarak LHUKAM'a iletir. Elektronik ortamda (e-posta vb. ile) yapılan itiraz ve şikâyet başvuruları ***söz konusu formda belirtilen bilgileri karşılması*** durumunda kabul edilir.

LHUKAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından kabul edilen başvurular, Sistem Sorumlusu tarafından LHUKAM Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna kaydedilir.

İtiraz ve şikâyet konusunda öncelikle LHUKAM Belgelendirme Koordinatörü tarafından bir ön değerlendirme yapılır. Ön değerlendirme sonucunda çözüme kavuşturulamayan konular, İtiraz ve Şikâyet Komitesine iletilir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin sekretarya işlemleri Sistem Sorumlusu tarafından yürütülür. Komite gündemine alınan itiraz ve şikâyetler Sistem Sorumlusu tarafından LHUKAM Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna kaydedilerek takibi yapılır.

LHUKAM tarafından gerçekleştirilen helal belgelendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

5.2. İtiraz ve Şikâyet Başvurularının Değerlendirilmesi

5.2.1. İtirazların Değerlendirilmesi

Başvuru, hizmet alınan konuda olup olmadığı, belirtilen itiraz süresine uygun olarak yapıp yapılmadığı, işlemlerde maddi ve/ veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan bilgi ve belge de istenerek LHUKAM Belgelendirme Koordinatörü tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alındığı konusunda yazılı olarak bildirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 (üç) gün içinde başvurunun işleme alınmama gerekçe(leri) ile birlikte yazılı olarak bildirilir.

Bu dokümanın güncelliği, LHUKAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir. Bu dokümanın LHUKAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayım Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

Başvuru konusu helal uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer almaz.

Helal belgelendirme faaliyetlerine ait itirazların muayene ve deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde uygulama yapılır.

a) İlk helal belgelendirme müracaatı kapsamındaki ürünler için;

Muayene ve deney sonuçlarına yapılacak itirazlarda deney tekrarı yapılması kararı alınırken aşağıdaki öncelik sırasına dikkat edilir.

- Muayene ve deneylerin yapıldığı laboratuvarında mevcut deneylerden artan numuneler,
- Başvuru yapan kuruluştaki mevcut şahit numuneler,
- Tekrar alınacak yeni numuneler.

İlk helal belgelendirme müracaatında olumsuz sonuçlanan muayene ve deneylerde başvuru sahibinin talep etmesi durumunda, yukarıda belirtilen öncelik sırası dikkate alınmaksızın yeniden numune alınarak muayene ve deneyler tekrarlanabilir.

LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından, alınan itiraz başvurusu muayene ve deneylerin yapıldığı ilgili laboratuvara yazılı olarak iletilir. İlgili laboratuvar itiraz başvurusunu değerlendirerek, eğer deney tekrarı gerekmiyorsa, deney tekrarı gerekmediğine dair görüşlerini başvuru sahibine gerekçesi ile bildirir. Şayet deney tekrarı gerekiyorsa, deneyin tekrarlanacağı tarih, itiraz sahibinin deney tekrarına refakat talebi olup olmadığı vb. açıklamalar yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibinin deney tekrarına refakat etmek istemesi durumunda, bu talebini ve refakat edecek personelini yazılı olarak ilgili laboratuvara bildirmesi gerekmektedir. Tekrarlanan muayene ve deney sonuçlarının yine olumsuz olarak sonuçlanması durumunda sonuç LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Başvuru sahibinin tekrar itiraz etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündeminde değerlendirilir. Komitenin vereceği karara göre işlem yapılır. Tekrarlanan muayene ve deney sonucunun uygun çıkması durumunda helal uygunluk belgelendirme faaliyetleri tamamlanmak üzere konu Helal Belgelendirme Komitesi gündemine alınır.

**Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir.
Bu dokümanın LHUHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.**

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

b) LHUHAM’ dan helal uygunluk belgesine sahip olan kuruluşların ürünleri için;

Gözetim ve/ veya belge yenileme tetkiklerinde tetkik raporları ve muayene ve deney raporları Helal Belgelendirme Komitesi gündeminde değerlendirilir. Muayene ve deney sonuçlarında mevcut olan uygunsuzluklar ile ilgili olarak yaptırım kararı belgeli kuruluşa yazılı olarak bildirilir. Kuruluşun muayene ve deney sonuçlarına yazılı olarak itiraz etmesi durumunda;

Muayene ve deney sonuçlarına yapılacak itirazlarda deney tekrarı yapılması kararı alınırken aşağıdaki öncelik sırasına dikkat edilir.

- Muayene ve deneylerin yapıldığı laboratuvarında mevcut deneylerden artan numuneler,
- Başvuru yapan kuruluştaki mevcut şahit numuneler.

LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından, alınan itiraz başvurusu muayene ve deneylerin yapıldığı ilgili laboratuvara yazılı olarak iletilir. İlgili laboratuvar itiraz başvurusunu değerlendirerek eğer deney tekrarı gerekmiyorsa, deney tekrarı gerekmediğine dair görüşlerini başvuru sahibine gerekçesi ile bildirir. Şayet deney tekrarı gerekiyorsa, deneyin tekrarlanacağı tarih, itiraz sahibinin deney tekrarına refakat talebi olup olmadığı vb. açıklamalar yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibinin deney tekrarına refakat etmek istemesi durumunda, bu talebini ve refakat edecek personelini yazılı olarak ilgili laboratuvara bildirmesi gerekmektedir. Tekrarlanan muayene ve deney sonuçlarının yine olumsuz olarak sonuçlanması durumunda sonuç LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Başvuru sahibinin tekrar itiraz etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündeminde değerlendirilir. Komitenin vereceği karara göre işlem yapılır. Tekrarlanan muayene ve deney sonucunun uygun çıkması durumunda helal uygunluk değerlendirme faaliyetleri tamamlanmak üzere konu Helal Belgelendirme Komitesi gündemine alınır.

Tekrarlanan muayene ve deney sonucunun uygun çıkmaması ve başvuru sahibinin bu sonuca itiraz etmemesi durumunda ise, Helal Belgelendirme Komitesi tarafından konu hakkında daha önceden alınmış olan yaptırım kararı geçerliliğini sürdürür.

c) Tetkik raporlarına yapılacak itirazlar için;

Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir. Bu dokümanın LHUHAM’ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları “KONTROLSÜZ KOPYA”dır.

	LHUKAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

Tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilen tetkik neticesinde düzenlenen tetkik rapor sonuçlarına itirazlar LHUKAM Belgelendirme Koordinatörlüğüne yazılı olarak yapılır.

Başvuru, belirtilen itiraz süresine uygun olarak yapılıp yapılmadığı yönlerinden ve gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan bilgi ve belge de istenerek LHUKAM Belgelendirme Koordinatörü tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alındığı konusunda yazılı olarak bildirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alınmama gerekçe(leri) ile yazılı olarak bildirilir.

Başvuru konusu helal uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer almaz.

Yapılan başvuruların değerlendirilmesi sonucunda başvuru sahibinin haklı bulunması ve tetkikin tekrar edilmesi durumunda yeniden yapılmış tetkik için ücret alınmaz. Gerekliyse, LHUKAM tarafından LHUKAM Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem başlatılarak, faaliyetin aşamaları ve sonucu hakkında başvuru sahibine bilgi verilir.

Yapılan başvuruların değerlendirilmesi sonucunda başvuru sahibinin haksız bulunması durumunda sonuç yazılı olarak başvuru sahibine bildirilir. Başvuru sahibinin verilen karara tekrar itiraz etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündemine alınır. Komitenin vereceği karara göre işlem yapılır.

Belgelendirme faaliyetleri kapsamında LHUKAM Belgelendirme Koordinatörlüğünün yetkisi dahilinde olan ve çözüme kavuşturulan konular başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

**Bu dokümanın güncelliği, LHUKAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir.
Bu dokümanın LHUKAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.**

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

5.2.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

5.2.2.1. LHUHAM'dan helal uygunluk değerlendirme hizmeti alan kuruluşların aldıkları hizmetlere ait şikayetlerinin değerlendirilmesi

LHUHAM'dan helal uygunluk değerlendirme hizmeti alan kuruluşların, bu hizmete ait süreçlerdeki iş ve işlemlerden kaynaklanan şikayetlere ait başvuru; hizmet alınan konuda olup olmadığı, işlemlerde LHUHAM Helal Uygunluk Değerlendirme Yönergesi ile LHUHAM dokümanlarına aykırılık bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alındığı konusunda yazılı olarak bildirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alınmama gerekçe(leri) ile birlikte yazılı olarak bildirilir.

Başvuru konusu helal uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer almaz.

Şikâyet konusunun LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından çözüme kavuşturulabilmesi durumunda başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyetin yeniden oluşması veya sistematik olarak aynı şikâyetin oluşması durumunda LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından değerlendirme yapılır ve LHUHAM Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır.

Şikâyet konusunun;

- LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,

Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir. Bu dokümanın LHUHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
- Başvurunun LHUHAM'ın görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda,

Şikâyet konusu başvuru, Sistem Sorumlusu tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündemine alınır. Komite gündemine sunulan şikâyet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri sekreteryaya hizmetleri Sistem Sorumlusu tarafından yürütülür.

Komite tarafından haklı bulunan şikâyet olması durumunda, LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından LHUHAM Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır. Başvuruya ait komite kararı Sistem Sorumlusu tarafından başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

5.2.2.2. LHUHAM' dan helal uygunluk belgesine sahip kuruluşların ürün ve/ veya hizmetini kullanan/ faydalanan veya etkilenen üçüncü taraf kişi/ kurum/ kuruluşların şikayetlerinin değerlendirilmesi

Şikâyet konusu helal uygunluk belgelendirme hizmetini kullanan/ faydalanan veya bu hizmetten etkilenen üçüncü taraf kişi/ kurum/ kuruluşların şikayetlerine ait başvuru; şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait bilgi, belge, ürün vb. içeriği yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alındığı konusunda yazılı olarak bildirilir.
- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3(üç) gün içinde başvurunun işleme alınmama gerekçe(leri) ile birlikte yazılı olarak bildirilir.

Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir. Bu dokümanın LHUHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda; şikâyet konusu helal uygunluk belgesine sahip kuruluşlardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, helal uygunluk belgeli kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve şikâyet ile ilgili yaptığı/ yapacağı düzenlemeler/ faaliyetler hakkında bilgi talep edilir.

Ön değerlendirme sonucunda LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından alınan karara göre; şikâyetin önemi esas alınarak helal uygunluk belgesine sahip kuruluşa özel tetkik gerçekleştirilebilir veya normal süresinde gerçekleştirilecek olan tetkikte kuruluşun müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtlarının düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucu şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Haklı bulunan şikâyetler için LHUHAM Helal Uygunluk Değerlendirme Yönergesi hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

Şikâyet konusunun;

- LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
- Başvurunun LHUHAM'ın görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda,

Şikâyet konusu başvuru, Sistem Sorumlusu tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündemine alınır. Komite gündemine sunulan şikâyet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri, sekreteryaya hizmetleri Sistem Sorumlusu tarafından yürütülür.

5.3. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin İşleyişi

İtiraz ve şikâyet başvuruları LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından, LHUHAM Toplantı Katılım ve Karar Formu, ön değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda

**Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir.
Bu dokümanın LHUHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.**

	LHUHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

gerçekleştirilen işlemler, bilgi/ belge/ rapor/ kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz ve Şikâyet Komitesine sunulur.

Komite ihtiyaç duyması halinde LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğünden konu ile ilgili detaylı bilgi/ belge talep edebilir.

Başvuru konusu helal uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış olan komite üyesi, o başvuru ile ilgili karar toplantısına katılamaz. Komite, sunulan bilgi/ belgeleri değerlendirerek karar alır.

Komitenin aldığı karar nihai olup, karara göre yapılması gerekli işlemler ve gerekli bilgilendirmeler LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından yapılır.

Karar sonucuna göre, gerekli ise LHUHAM Belgelendirme Koordinatörlüğü tarafından düzeltme ve düzeltici faaliyetler başlatılarak takibi yapılır.

5.4. Kayıtlar

İtiraz ve şikâyet ile ilgili kayıtlar LHUHAM Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre tutulur. Bu kayıtlar gerektiğinde veri analizi için kullanılabilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarına sunulur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Adı
LHM-YNG-001	LHUHAM Helal Uygunluk Değerlendirme Yönergesi
LHM-PR-002	LHUHAM Kayıtların Kontrolü Prosedürü
LHM-PR-004	LHUHAM Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
LHM-PR-005	LHUHAM Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
LHM-FR-006	LHUHAM Toplantı Katılım ve Karar Formu
LHM-FR-021	LHUHAM Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
LHM-FR-073	LHUHAM İtiraz ve Şikâyet Formu

**Bu dokümanın güncelliği, LHUHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir.
Bu dokümanın LHUHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal
olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.**

	LHUGHAM İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LHM-PR-012
		İlk Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	25.09.2023
		Revizyon No	01

7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	-	İlk yayın.
01	25.09.2023	<p><u>5.1. İtiraz ve Şikâyet Başvurularının Kabulü</u> bölümüne, LHUGHAM İtiraz ve Şikayet Formu ile başvuruların alınması hususu eklenmiştir.</p> <p><u>6. İLGİLİ DOKÜMANLAR</u> bölümündeki tabloya LHM-FR-073 LHUGHAM İtiraz ve Şikayet Formu eklenmiştir.</p> <p>Revizyon No “0”, “00” olarak düzenlenmiştir.</p>

Bu dokümanın güncelliği, LHUGHAM Doküman Yönetimi Sistemi/ web adresi üzerinden kontrol edilmelidir.
Bu dokümanın LHUGHAM'ın izni olmadan kullanılması, kopyalanması, üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır ve orijinal olmayan basılmış nüshaları "KONTROLSÜZ KOPYA"dır.