

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: PR.06 Revizyon: Yayın/Revizyon Tarihi: 24.03.2025
---	------------------------------------	--

1. Doküman Geçmişi

Rev No:	Tarih	Revizyon Nedeni	Revizyon Açıklaması
İlk Yayın	24.03.2025		
Revizyon 1:			

2. Atıf Yapılan Dokümanlar

2.1 Dış Kaynaklı Dokümanlar

- EN ISO/IEC 17065
- EN ISO 9001
- 305/2011/AB Yapı Malzemeleri Yönetmeliği

2.2 İç Dokümanlar

- PR.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- FR.79 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu
- FR.80 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Takip Listesi
- FR.10 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
- FR.11 Şikâyet ve İtiraz İzleme Formu

3. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

4. Tanımlar

Şikâyet: Bir kişi ve ya kuruluşların veya diğer ilgili tarafların SERTİFİKE'nin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, personel belgelendirme, muayene, ürün belgelendirme ve/veya sistem belgelendirme hizmeti sunduğu kişi ve/veya kuruluşlar ile ilgili akreditasyon kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Müşterinin, SERTİFİKE'ye, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

5. Sorumluluklar

Bu prosedürün yürütülmesinden Teknik Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm SERTİFİKE çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

6. Uygulama

6.1 Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, 'Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu'na kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Bir şikâyet veya itiraz alındığında Yönetim Temsilcisi, şikâyet veya itirazın, SERTİFİKE'nin sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.

Yönetim Temsilcisi, bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.

Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen şikâyet veya itiraz, şikâyet veya itiraz ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilerek, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

6.2 Ürün ve/veya Sistem Hakkında Yapılan Şikayetler

Ürün ve/veya sistem ile ilgili 3. taraflardan gelen şikayetler, Kalite Yöneticisi tarafından, şikayete konu olan ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir ve konu ile ilgili savunması ile birlikte gerekli düzenlemeler hakkında 1(bir) hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, geçerli kılınması için Teknik Yöneticisi'ne iletilir.

Geçerli kılma işlemi sonucunda, gerek görülmesi halinde, şikayet ve değerlendirmeler İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne sunulur.

Başlatılan tüm düzeltici ve/veya önleyici faaliyetlerin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, şikâyet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

SERTİFİKE, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

6.3 Değerlendirme ve Karar

Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya itiraza konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

Şikâyet veya itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet veya itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için SERTİFİKE; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler ve itirazlar, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, Yönetim Temsilcisi tarafından komiteye iletilerek, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin, şikâyet ve itiraz için toplanması sağlanır.

Şikâyet veya itiraz konusuna göre komite, gereken durumlarda, bir teknik uzmanı toplantıya davet edebilir.

Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetlere ilişkin olarak, Yönetim Temsilcisi tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilen bilgiler doğrultusunda komite, şikâyetin önemini esas alarak, müşteriye bir ziyaret yapılması gerekip gerekmediğini veya şikâyete ilişkin kayıtların tutulup tutulmadığını kontrol ederek, kararını verir.

Komitenin gündeminin hazırlanması, sekretaryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması ve komite kararlarının ilgililere bildirilmesi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Komitenin kararı, son karardır.

Toplantı sonucunda alınan karar, Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu'nda kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır.

Gerekli görülmüş ise düzeltici ve önleyici faaliyetleri 'Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler gerçekleştirilir.

6.4 Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

Yönetim Temsilcisi, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (2) iki iş günü içerisinde, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

SERTİFİKE'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.

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

Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet veya itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, yazılı olarak bildirilir.

6.5 Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

SERTİFİKE; şikâyetler ve itirazların çözülmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, 'Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürü' doğrultusunda takip eder.

Başlatılan tüm şikâyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından 'İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu' ile yapılır.

6.6 Gizlilik

SERTİFİKE'ye ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi'nin dosyasında saklanır.

Şikâyet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak 'Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

SERTİFİKE, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitesinden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR