

ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

1. Revizyon Geçmişi

Rev. No	Rev. Tarihi	Rev. Tanımı	Rev. Nedeni
15	2.11.2017	8.1, 8.2, 8.3 ve 8.4 maddeleri revize edildi.	ISO/IEC 17025 gereklilikleri eklendi.
14	7.8.2017	Bölüm 5' te ISO IEC 17021-1 standardı refere edilmiştir. Ayrıca ilgili standartlar ve yönetmelikler bölümlerinde güncel dokümanlar refere edilmiştir. 8. madde altında komite yapısının nerede tanımlandığı belirtilmiştir.	Kalite sistemi genel iç denetimi (3-4 Ağustos tarihli). DF-2017-151
13	21.7.2017	Komite yapısı, sayısı ve karar alma şekli tanımlandı.	MYK gereksinimleri. (MYK Denetim Rehberi Ek 1 Programlı Denetimler Kontrol Formu madde 2.3.1 - DDB-D.F01.rev 00).
12	27.5.2016	MYK yönetmeliği refere edildi. Sorumluklara sınav yapıcı eklendi. Madde 8.2, 8.3, 8.4' te revizyonlar yapıldı.	Mesleki yeterlilik akreditasyonu gereği.
11	2.12.2015	PR.01 prosedüründe belirtilen numaralandırma kuralları ile uyumlaştırıldı.	Döküman kontrolü prosedürünün revize edilmesi. KYS yazılımının oluşturulması.

2. İlgili Standartlar ve Rehber Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
TS EN ISO/IEC 17020	Çeşitli tipteki muayene kuruluşların çalıştırılmaları için genel kriterler
EN ISO/IEC 17025	DENEY VE KALİBRASYON LABORATUVARLARININ YETERLİLİĞİ İÇİN GENEL ŞARTLAR
TS EN ISO/IEC 17024	Uygunluk değerlendirmesi - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar
TS EN ISO/IEC 17065	Uygunluk değerlendirmesi - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar
TS EN ISO/IEC 17021-1	Uygunluk değerlendirmesi - Yönetim sistemlerinin tetkikini ve belgelendirilmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar - Bölüm 1: Şartlar

3. İlgili Yönetmelikler

Döküman Kodu	Döküman Adı
2000/14/AT	Açık Alanda Kullanılan Teçhizat Tarafından Oluşturulan Çevredeki Gürültü Emisyonu İle İlgili Yönetmelik
2014/33/AB	Asansör Yönetmeliği
2014/68/EU	Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği
2014/29/AB	Basit Basınçlı Kaplar Yönetmeliği
2009/142/AT	Gaz Yakan Cihazlara Dair Yönetmelik
2006/42/AT	Makine Emniyeti Yönetmeliği
MYK	Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme Ve Belgelendirme Yönetmeliği
92/42/AT	Sıvı ve Gaz Yakıtlı Yeni Sıcak Su Kazanlarının Verimlilik Gereklilerine Dair Yönetmelik
93/42/AT	Tıbbi Cihaz Yönetmeliği
305/2011/AB	Yapı Malzemeleri Yönetmeliği

4. İlgili İç Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
TL.03	İTİRAZ KOMİTESİ BELİRLEME VE ÇALIŞMA TALİMATI

5. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı ilgili tarafların SZUTEST' in yapmakta olduğu **uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin** öneri, şikayet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17024, **ISO/IEC 17025** standartlarına ve Mesleki Yeterlilik Kurumu, Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği' ne uygun şekilde belirlenmesidir.

6. Tanımlar

Şikayet: SZUTEST'in vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak, itirazdan farklı olarak bir cevap beklendiğinde SZUTEST'e iletmis olduğu memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Kuruluşun Szutest tarafından vermiş olduğu hizmet ve konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

İtiraz Komitesi: SZUTEST'in faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

Uygunluk Değerlendirme; Bir ürün, proses, sistem, kişi veya kuruluşa ilgili belirli şartların karşılandığının ispatı olup, denetim, muayene, test, sınav, gözetim SZUTEST tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme yöntemleridir.

Teknik Personel; Uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde görev alan teknik yönetici, teknik düzenleme sorumlusu, direktif yöneticisi, teknik uzman, muayene personeli, baş denetçi, denetçi, teknik denetçi, sınav yapıcı, test sorumlusu, numune alma sorumlusu, belgelendirme komitesi üyeleri ve karar alıcılardır.

7. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcisi, ilgili bölüm müdürleri/birim yöneticileri ile itiraz ve şikayete ilişkili tüm Szutest personeli sorumludur.

8. Yöntem

Şikayet ya da itirazların ele alınmasında değerlendirme ve/veya karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen şikayet ya da itiraz konusundan bağımsızdır. Daha önce Szutest müşterisine danışmanlık sağlamış veya müşterisi tarafından istihdam edilmiş olan personelini (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirmez. İtiraz Komitesinin oluşum ve çalışma presinpleri TL.03 İtiraz Komitesi Belirleme ve Çalışma Talimatında kbelirtilmektedir.

8.1 İtiraz Kaynakları;

- Müşteri kuruluş/kişilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden SZUTEST'in almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- Uygunluk değerlendirme öncesi teknik personelin görevlendirilmesine yapılan itirazlar,
- Uygunluk Değerlendirme sırasında teknik personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,
- SZUTEST hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikayet sonrası alınan karara itiraz.

8.2. Şikayet Kaynakları;

- Başvuru süreci sırasında SZUTEST' in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikayetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikayetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikayetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikayetler vb.)
- Uygunluk değerlendirme sırasında teknik personelin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (uygunluk değerlendirmenin gerçekleştirilmesi, teknik personelin davranışları, uygunluk değerlendirme kapsamı, süresi, metodu, sınav soru ve cevapları, belgelendirme kararları vs.)
- Uygunluk değerlendirme sonrası SZUTEST' in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- SZUTEST' in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler.

8.3. Şikayetlerin Ele Alınması

- SZUTEST' in hizmetleri ile ilgili müşteri kişi, kuruluşu ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikayetler, Szutest internet sayfasından erişime açılmış olan FR.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda ya da Yönetim Temsilcisi veya ilgili Szutest Personeli tarafından tarafından R.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır.
- Şikayet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi ve ilgili Bölüm Müdürü şikayetin SZUTEST' in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.
- Şikayet SZUTEST faaliyetleri ile ilgili değilse şikayet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.
- Eğer şikayet SZUTEST faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ilgili Bölüm Müdürü ile şikayeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikayet sahibine 7 gün içerisinde yazılı bilgi verir.
- Yönetim Temsilcisi şikayete ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet PR.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak takip edilir.
- Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine yazılı bilgi verilir.
- Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı FR.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır.
- Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Yönetim Temsilcisi tarafından FR.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formuna kayıt edilerek itiraz komitesine bildirilir ve müşteriye yazılı bilgi verilir.
- SZUTEST' e müşteri kişi/kuruluşları hakkında yapılan şikayetler yukarıda belirtilen şekilde alınır. Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.
- Belgili kuruluşlar için gerekli görülmesi durumunda ilgili departmanın uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin prosedürlerine uygun olarak kısa ihbar denetimi gerçekleştirilir.
- Belgelendirilmiş personel hakkında bir şikayet alınmışsa, belgelendirilmiş kişi şikayet hakkında bilgilendirilir. Gerekli olması halinde, şikayet sahibinden şikayet konusu ile ilgili kanıtlarını sunması beklenir. Şikayet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde belgelendirilmiş personel tarafından yazılı olarak şikayet hakkındaki savunması (varsa kanıtlarıyla birlikte) istenir. Savunma SZUTEST tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, belgelendirilmiş kişinin haksız olduğu tespit edilirse, belgesi iptal edilir ve şikayet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, belgelendirilmiş kişinin haklı olduğu yönünde ise, belge kullanımı devam eder ve şikayet sahibi konu hakkında yazılı olarak bilgilendirilir.

8.4. İtirazların Ele Alınması

- SZUTEST' in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, internet sayfasında erişime açılmış olan FR.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda ya da Yönetim Temsilcisi veya ilgili Szutest Personeli tarafından tarafından R.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. İtirazın kabul edilme süresi itiraza konu karar tarihinden itibaren 30 gündür.
- İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi ve ilgili Departman Müdürü, itirazın SZUTEST' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

- 8.4.3.** İtiraz SZUTEST' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine **Yönetim Temsilcisi** tarafından yazılı bilgi verilir.
- 8.4.4.** İtiraz SZUTEST' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi konuyu itiraz komitesine **FR.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formuna** ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.
- 8.4.5.** İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.
- 8.4.6.** Gerek duyulması halinde itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İtiraz komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı FR.02 Şikayet İtiraz ve Öneri Formuna kaydeder ve Yönetim Temsilcisine bildirilir.
- 8.4.7.** Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.
- 8.4.8.** Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi PR.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yapılır.
- 8.4.9.** Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir. Yukarıda belirtilen inceleme ve değerlendirme itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılır.
- 8.4.10.** İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.
- 8.4.11.** Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TURKAK, ilgili bakanlıklar ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.