



# İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.09
Yayın Tarihi	18.02.2013
Rev.No	08
Rev.Tarihi	25.12.2023

## 1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULAR

### 1.1 Amaç

Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

### 1.2 Kapsam

D KARE` nin uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili şikâyet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

D KARE, Bu hizmetini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı çerçevesinde yürütmektedir.

### 1.3 Sorumlular

Bu prosedür ISO/IEC 17020 ve ISO/IEC 17065 standartları dahilindeki faaliyetleri kapsar.

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

### 2.1 Tanımlar

**Şikâyet etme:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi (TS EN ISO IEC 17000 madde 6.5.).

**İtiraz etme:** Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi (TS EN ISO IEC 17000 madde 6.4.).

**İtiraz komitesi:** İtirazı tarafsız bir şekilde değerlendirip karara bağlayan komitedir.

**Uygunluk değerlendirmesi:** Bir ürün, proses, sistem, kişi veya kuruluş ile ilgili belirli şartların karşılandığının ispatı.

### 2.2 Kısaltmalar

Genel Müdür: GM

Yönetim Temsilcisi: YT

## 3. UYGULAMA

### 3.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, elektronik posta, faks yolu ile gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz ve vb. kuruluşumuza ulaşan müşteri şikâyet ve itirazlar YT'ne iletilir. YT gelen geri bildirimleri **FR.04 Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu**'na kaydeder.

YT, ilgili taraflardan gelen geri bildirimlerin itiraz, şikâyet, öneri vb. şekilde sınıflandırılmasına yönelik olarak bir değerlendirme yapar.

Alınan itiraz ve şikâyetler **FR.21 İtiraz Ve Şikâyet Takip Formu**'na kaydedilir. İtiraz ve şikâyetlerin sonuç takibi bu form ile yapılır.

Şikâyet kaynakları;

- Başvuru sürecindeki faaliyetlerden doğan şikâyetler (başvurunun alınması, değerlendirilmesi, teklif verme vb.).
- Uygunluk değerlendirme sürecinde görev alan personelin faaliyetlerinden kaynaklanan şikâyetler (müşteri mülküne zarar, süre, kapsam, tavır davranış, karar vb.)

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.09
Yayın Tarihi	18.02.2013
Rev.No	08
Rev.Tarihi	25.12.2023

- Uygunluk değerlendirme sonrası faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasesesele işlemler, uygunluk değerlendirme çıktılarının teslimi vb.)
- Üçüncü taraflardan gelen şikayetler

İtiraz kaynakları;

- Başvuru değerlendirme sonuçları
- Uygunluk değerlendirme faaliyetini gerçekleştirecek olan personele yapılacak itirazlar
- Uygunluk değerlendirme faaliyetini gerçekleştiren personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,
- Bir şikâyete yönelik alınan karara yapılan itirazlar

## 3.2 İtiraz ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

### 3.2.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. D KARE tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri YT ve GM tarafından incelenir. Şikâyetler kuruluştta öncelikle kuruluş ile olan bağlantısı irdelenerek ele alınmaktadır, eğer şikâyet D KARE' yi ilgilendirmiyor ise, şikâyet merciine yazılı olarak şikâyetin D KARE' yi ilgilendirmediği bildirilmektedir.

Şikâyet eğer D KARE' yi ilgilendiriyor ise GM veya YT şikâyeti değerlendirir. Değerlendirme sonucu alınan karar neticesinde oluşturulan D KARE'nin görüşünü (şikâyet iletildikten itibaren) 10 gün içinde müşteriye iletir. Yapılan değerlendirmede, şikâyetin ya da itirazın haklı olduğu kanaatine varılırsa, YT şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için derhal düzeltici faaliyet başlatır. Düzeltici faaliyet tamamlandıktan sonra yine müşteriye bilgi verilir.

Şikâyete konu olan kişiler kesinlikle şikâyetin değerlendirme sürecinde karar alamazlar ve ya benzer amaçlı görevlendirilemezler.

### 3.2.2 İtirazların Değerlendirilmesi

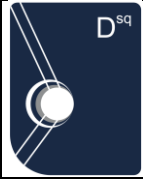
D KARE' nin aldığı herhangi bir karara yapılacak olan itirazlar, ancak karar tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılırsa değerlendirilmeye alınır.

Müşteri veya ilgili taraflardan gelen itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından araştırılır. İtiraz D KARE tarafından alınmış bir karar ile ilgili ise itiraz komitesine durum iletilir ve komitenin değerlendirme yapması istenir. Komite en geç 15 gün içerisinde toplanarak itirazı değerlendirir. İhtiyaç duyması halinde komite dış uzmanlardan ya da ilgili taraflardan bilgi alabilir. İtiraz komitesi en geç 7 gün içinde kararını yazılı olarak YT' ye iletir. YT alınan kararı inceler ve düzeltici faaliyet gerekli değilse kararı 3 gün içinde ilgili taraflara iletir. Alınan karar için düzeltici faaliyet gerekiyor ise YT PR.03' e göre süreci işletir ve düzeltici faaliyet tamamlandıktan sonra ilgili taraflara bilgi verilir.

İtiraz komitesinin aldığı karar ve/veya itiraz sonrası gerçekleştirilen faaliyetler itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmaz ise, itiraz sahibi konuyu Türk Akreditasyon Kurumu'na, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi ve Verimlilik Genel Müdürlüğü' ne götürebileceği gibi, T.C. Mahkemelerine ileterek yasal süreç başlatabilir.

İtiraz süreci ile ilgili Türk Akreditasyon Kurumu, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye (yasal olarak gerekmedikçe) bilgi verilmez.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



# İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.09
Yayın Tarihi	18.02.2013
Rev.No	08
Rev.Tarihi	25.12.2023

### 3.3 İtiraz Komitesi Belirleme Kuralları

Komite en az 3 kişiden oluşur. Komite üyeleri FR.37. Komite Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesinin karşılıklı imzalanması suretiyle Genel Müdür tarafından atanır. Komitede görev alacak tüm kişiler itiraz konusundan bağımsız olmak zorundadır. Mevcut üyelerin şikâyet konusu ile risk oluşturacak düzeyde ilişkisi olması durumunda veya herhangi bir farklı sebepten ötürü üyelerden birinin görev alamayacak olması durumunda Genel Müdür tarafından yeni bir üye atanır.

Komite üyelerinden en az biri ilgili akreditasyon standardı hakkında bilgi sahibi olmalı ve yine en az biri teknik olarak konuya hakim olmalıdır. Komite başkanı her itiraz için toplantı başında komite üyeleri tarafından oy çokluğu ile seçilir ve toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. Komite başkanı toplantı sekreteryasını gerçekleştirmek üzere üyelerden birini görevlendirir ve toplantı tutanağında belirtilir. Her itiraz için komite başkanı seçimi yenilenir.

Komite üyelerinin temel bilgileri FR.66 Komite Üyeleri Listesi ile kayıt altında tutulur.

Komite üyelerinin nitelikleri aşağıdaki gibidir.

- Üniversite mezunu
- En az 3 yıllık iş tecrübesi
- FR.37 Komiteler, Tarafsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi' ni imzalamış olmak
- İtiraz konusu ile ilişkisi bulunmamak, itiraz konusundan bağımsız olmak.

Komite oy çokluğu ile karar alır. Kararlar FR.05 Toplantı Tutanak Formuyla kayıt altına alınır. Kararların geçerli olabilmesi için en az üç üyenin toplantıda bulunması gerekir. Alınan karar Genel Müdürün gözetiminde ilgili çalışanlar tarafından uygulanır. Eğer alınan karar uygulanmaz ise, komite Genel Müdür' le görüşerek gereğinin yapılması için tekrar bilgi verir. Herşeye rağmen gereği yapılmıyor ise komite doğrudan Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ile görüşür ve bilgi verebilir.

Komitenin görevleri aşağıdaki şekilde tanımlanabilir;

- Faaliyetlerini gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkeleri doğrultusunda yürütmek,
- İtirazları değerlendirerek bu prosedüre uygun, objektif kararlar almak ve raporlamak,
- Gerektiğinde itiraz sahibine bilgi vermek

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 4.1. İç Dokümanlar

- FR.21 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
- FR.04 Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu
- FR.03 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu
- FR.05 Toplantı Tutanak formu
- FR.66 Komite Üyeleri Listesi
- PR.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

### 4.2. Dış Dokümanlar

- ISO IEC 17000 Uygunluk Değerlendirmesi-Terimler, Tarifler ve Genel Prensipler
- TS EN ISO/IEC 17065 Uygunluk değerlendirme-Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.09
Yayın Tarihi	18.02.2013
Rev.No	08
Rev.Tarihi	25.12.2023

- TS EN ISO/IEC 17020 Çeşitli tipteki muayene kuruluşların çalıştırılmaları için genel kriterler

### 5. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	23.07.2013	İtiraz Şikâyet Takip Formu Numarasında Tashih Yapıldı.
02	31.01.2014	Şirket yönetim değişikliği sebebi ile yeniden yayınlanmıştır.
03	17.02.2014	Müşteri memnuniyet anketi sistemden kaldırılmıştır.
04	28.03.2016	Şikayete konu personelin değerlendirmede görev almayacağı tanımlanmıştır.
05	25.02.2019	ISO IEC 17065' e uyumlaştırıldı ve standart refere edildi. Şikayet ve itiraz tanımları ISO IEC 17000' e göre güncellendi.
06	06.12.2019	Madde 3.2.2' de itiraz komitesi tarafından değerlendirilen itirazların sonuçlarının, itiraz sahibi tarafından kabul görmemesi durumunda, başvurabileceği merciler tanımlandı.
07	21.06.2022	Madde 1.1 ve 1.2 de düzenleme yapıldı. Madde 1.2' den "anlaşmazlık" ifadesi kaldırıldı.
08	25.12.2023	İtiraz komitesi belirleme şekli ve toplantı şartlarına ilişkin düzenleme yapıldı.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR