



P07-P07 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Hazırlayan : Ezgi ÇOLAK	Onaylayan: YiĐit Efe Özcengiz
----------------------------	----------------------------------



1. AMAÇ:

CERTURK tarafından yürütülmekte olan faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazlarının alınma, değerlendirme ve karar verilmesine ilişkin esaslarının belirlenmesidir.

2.KAPSAM:

TS EN ISO 17024 Personel belgelendirme, TS EN ISO 17020 Çeşitli tipteki muayene kuruluşlarının çalıştırılmaları için genel kriterler faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.SORUMLULAR:

Genel Müdür:

- Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak, sağlamak

Kalite müdürü:

- TS EN ISO 17020 alanındaki Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, üst yönetimi haberdar etmek

Personel Belgelendirme Müdürü:

- TS EN ISO 17024 alanındaki Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, üst yönetimi haberdar etmek

Bölüm Yöneticileri

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

Şikâyet veya İtiraz Komiteleri

- İtiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını kararını vermek.

4.TANIMLAR ve KISALTMALAR:

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme, muayene süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme, muayene kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talepleri.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: İlgili alana dair müşteriden gelen şikâyet ve itirazları değerlendirir ve bir sonuca bağlayan kurul.

BY : Bölüm Yöneticisi.

PBM:Personel Belgelendirme Müdürü

KM : Kalite Müdürü

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

5. İLGİLİ DÖKÜMANTASYON

- CERTURK BİLGİ YÖNETİM PANELİNDE BULUNAN ŞİKÂYET İTİRAZ FORMU
- P10-F24 Şikayet ve İtiraz Sonuç Formu
- P08-L06 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi
- P10-FN08 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu



6. UYGULAMA:

Yürütülmekte olan personel belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet veya itirazlar www.certurk.com web sitesi içinde Bilgi Yönetim Panelinde yer alan Şikâyet ve İtiraz Formu veya **P10-FN08 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu doldurulur.** Bu bildirimler herhangi bir personel belgelendirme ve/veya muayene kararına – sorulmuş bir soruya – değerlendirme sonucuna –verilmiş karara itiraz , belgelendirme ve muayene süreci - denetim ile ilgili bir şikâyet veya belgelendirilmiş bir personel hakkında yapılan bir şikâyet şeklinde olabilir. İtirazların karar tarihi –denetim tarihi itibari ile 1 ay içinde yapılması gerekmektedir. Şikâyet ve/veya itirazın yeniden değerlendirmesinde görev alacak kişiler konu ile direkt ilişkisi olmayan kişilerden seçilir.

CERTURK , web sitesine şikâyet / itiraz başvurusu yapıldığında kişiye “Şikâyet ve / veya itirazınız kayıt altına alınmıştır değerlendirme sonucunda en kısa sürede tarafınıza bilgi verilecektir “ şeklinde bir şikâyet - itiraz kabul maili gitmektedir. İlgili şikâyet / itiraz başvurusu info@certurk.com mail adresine düşmektedir. **Bireysel başvuru yoluyla yapılan şikâyetlerde P10-FN08 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu doldurulur.**

Şikâyet :

CERTURK'e yapılan şikâyetler info@certurk.com mail adresi veya bireysel şikâyet formu doldurulur. **Personel belgelendirme Müdürü ve Müdür Yardımcısına** iletilir. Şikâyet Personel Belgelendirme faaliyetleri için ise PBM tarafından kayıt altına alınır ve eğer muayene faaliyetleri için ise PBM şikâyeti KM ye ileterek KM tarafından P08-L06 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesinde kayıt altına alınır. CERTURK' den belge almaya hak kazanmış bireyler veya firmaların kalite yönetim sistemlerine ilişkin yapılacak şikâyetler ve aynı zamanda denetim ile ilgili şikâyetler ilgili bölüm müdürlüğü tarafından değerlendirilir ve gerektiği durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılır. CERTURK gelen şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu personel belgelendirme ve/veya muayene faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikâyet personel belgelendirme ve/veya muayene faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele alır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş kişiye verilen personel belgesinin ve/veya muayene faaliyetleri yapılan kuruluşa verilen raporların etkililiği ele alınır. Belgelendirilmiş müşteri (personel belgelendirme) ve/veya muayene faaliyetleri yapılan kuruluşa hakkındaki şikâyet, CERTURK tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye (personel belgelendirme) ve/veya muayene faaliyetleri yapılan kuruluşa yönlendirilir.

Şikâyeti ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve metotları kapsar:

- Şikâyeti alma, geçerli kılma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek için gereken prosenin ana hatlarını belirten bir tanımı,
- Şikâyeti çözümlenmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere, şikâyetlerin ve itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin başlatılması.
- Uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması.

Şikâyeti alan CERTURK şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. CERTURK mümkün olan durumlarda, şikâyet sahibine şikâyetin alındığını bildirir ve ilerleme raporlarını ve sonucunu iletir. Şikâyet sahibine iletilecek olan karar şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir. CERTURK mümkün olan durumlarda, şikâyet sahibine şikâyeti ele alma proselinin sonucunu resmen bildirir.

İtiraz:



Personel Belgelendirme / Muayene / Ürün Belgelendirme konusunda verilen karara bir itiraz olması durumunda kişi/ müşteri itirazını info@certurk.com mail adresine veya bir dilekçe ile yazılı olarak CERTURK merkeze bildirir. Kişi/ müşteri Muayene veya Belgelendirmeyi yapacak personele veya uygulamanın kendisine itiraz edebilir. İtirazını CERTURK e bir dilekçe ile iletmesi gerekmektedir. Mail veya Yazılı olarak gelen itiraz PBM tarafından alınır ve ilgili bölüm müdürü (Personel Belgelendirme Müdürü (17024) – Kalite Müdürü (17020)) tarafından değerlendirilerek P08-L06 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesinde kayıt altına alınır. **Önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır, ardından başka bir karar verici veya iç doğrulayıcının değerlendirmesine tabi tutulur.** Gerektiği durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılır. Gerçekleştirilen aksiyonlar **P10-FN08 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu** ile kayıt altına alınır. İtiraz sahibine iletilecek olan karar şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir.

***İtiraz konusu teorik sınav sorusu olması durumunda ilgili soru program komitesi tarafından tekrar değerlendirmeye alınır . Eğer sorunun hatalı veya eksik/ yanıltıcı ifade içerdiği tespit edilirse kişi tekrar yeni bir soru setiyle teorik sınava tabi tutulur ve yeni sınav sonuçlarına göre belgelendirme kararı verilir.

*** Sınav materyali olan kaynaklı test parçaları gizlilik gereği kaynağın yapıldığı firmadan dışarıya çıkarılmadığı- parça boyutlarının taşınabilmesi açısından mümkün olmadığı durumlarda parçanın ilgili kaynak kesiti ve parçasında etiketi /numarası vs görünür şekilde kamera veya fotoğrafla kayıt altına alınarak dosyasında saklanır. Parçalar uygun test uygulandıktan sonra 2 haftalık itiraz süresi boyunca kaynağın yapıldığı tesiste saklanmalıdır.

İtiraz durumlarında üçüncü bir tarafın (bu akreditasyon kurumu olabilir) denetimine gidilebilir (hakem mahkemesi olarak) veya konu hakkında hukuksal yollara başvurularak olay mahkemeye intikal eder. CERTURK itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur. İtirazlar hakkındaki soruşturma ve karara itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz. Müşterinin ; şikâyet ve itirazlarının giderilmesi konusunda Akreditasyon Kurumlarına başvurma hakları mevcuttur. İtirazın ele alınması süreci genel olarak

- itirazı alma, geçerli kılma, soruşturma ve bunları cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek için prosesin ana hatları
- İtirazları çözmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere, itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanması

Aşamalarını kapsar.

CERTURK şikâyet / itiraz sahibine en geç 1 ay içinde neticeyi bildirir. PBM ve/veya KM tarafından şikâyet ve itirazlar her hafta düzenli kontrol edilir ve yapılan yeni şikâyet / itiraz ilgili PBM ve/veya KM tarafından değerlendirilir ve gerekli araştırma – inceleme yapılır. TS EN ISO/IEC 17020'de Şikâyet ve itiraz edene bildirilecek karar, şikâyet ve itiraz konusu muayene/belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır. PBM ve/veya KM, gerek görmesi durumunda Genel Müdür ve KM ile birlikte değerlendirme yapar. Şikâyet konusu PBM ve/veya KM ise değerlendirme Genel Müdür tarafından yapılır. Yapılan değerlendirme sonucu alınan karar PBM tarafından şikâyet / itirazı yapan tarafa yazılı olarak bildirilir. İlgili tarafın şikâyet / itirazının devam etmesi ve şikâyet / itirazın giderilememesi durumunda konu şikâyet ve itiraz komitesine aktarılır. Komite şikâyet / itirazı değerlendirir ve kararın uygulanması için Genel Müdüre bilgi verir. Komitenin aldığı kararlar, kuruluşun nihai kararlarıdır. Eğer şikâyet –itiraz personel belgelendirme alanında ise ve sınav sorumlusu ile ilgiliyse kişinin bir sonraki sınavında başka bir sınav görevlisi görevlendirilir – muayene / ürün belgelendirme alanında ise firmanın bir sonraki belgelendirmesine başka bir personel görevlendirilir.. Tüm şikâyet / itirazlar şikâyet ve İtiraz Takip Listesi ile Kayıt altına alınıp takibi yapılır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi sürecinde görev alan CERTURK personeli ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri imzalamış oldukları



Personel Gizlilik Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhünamesi gereği şikayet sahibi , şikayet konusu gibi firmaya özel bilgilerin gizliliğini korumakla yükümlüdür.

6.1 Şikayet Ve İtiraz Komitesinin /Komisyonu Seçimi

TS EN ISO/IEC 17024 CERTURK Şikayet ve itiraz komitesi üyelerini belirlerken aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundurur;

1. Komitenin bir üyesi, şikayet ve itirazları endüstriyel yönden ele alması için, üretim alanında çalışan bir firmanın profesyonel yöneticilerinden veya teknik çalışanlarından seçilir. Üyenin alanında en az 2 yıllık tecrübeli olması şartı aranır.
2. Komitenin bir üyesi, şikayet ve itirazları çalışan açısından değerlendirebilmek için daha önce benzer hizmetleri almış ve sertifikalandırılmış veya benzer alanda ustalık belgesi –diploması bulunan çalışanlar içinden seçilir. Çalışan için, yaptığı işte en az 5 yıllık çalışma deneyimi şartı aranır
3. Komitenin bir üyesi, endüstriyel sektörlerde faaliyet gösteren firma sahipleri arasından seçilir. Bu üye seçiminde en az 5 kişinin çalıştığı işyerine sahip olmak ve en az 2 yıldır faaliyet gösterme şartı aranmaktadır.

Şikayet ve itiraz komitesi başkanı yapılacak ilk toplantıda üyeler tarafından seçilir. CERTURK' ün belgelendirme kararı sürecinde görevli olmayan bir personeli istenirse komiteye girebilir. Komite üyeleri CERTURK Genel Müdürü tarafından yukarıdaki kriterlere göre belirlenir.

6.2 Şikayet ve İtiraz Komitesinin Görevleri

Şikayet ve itiraz komitesi ana görevi, Certurk' e gelen ve Certurk yönetimi tarafından çözülememiş olan şikayet ve itirazların ele alınarak karara bağlanmasıdır. Bu şartın oluşması durumunda Certurk Genel Müdürü, komiteyi toplantıya çağırır ve gereken faaliyetlerin yürütülmesi sağlar.

6.3 Şikayet ve İtiraz Komitesi Tarafından Alınan Kararların Değerlendirilmesi

- Komite tarafından alınan kararlar öneri niteliğinde olup , Certurk yönetimi tarafından değerlendirmeye tabi tutularak uygun bulunması durumunda hayata geçirilecektir. Alınan kararlar ilgili taraflara yazılı olarak(P10-F24 Şikayet ve İtiraz Sonuç Formu) ile bildirilir. Yapılan itiraz ve şikayetler yıllık YGG toplantılarında ele alınarak bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler belirlenir.

REVİZYONLAR

REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON NEDENİ
10/9/2012	01	1-komite görev ve nitelikleri düzenlendi
24/07/2014	'02	2-Uygulama bölümü güncellendi /
24/10/2014	'03	17021 sistem belgelendirme maddeleri eklendi
01/01/2016	'04	3-Uygulama bölümüne ek yapıldı
'08/04/2016	'05	4-PBM yerine vekalet edecek değerlendirici tanımlandı
'26.08.2016	'06	5-Kapak sayfasına döküman no -revizyon ve tarihi eklenmiştir.
13/01/2017	'07	
01/04/2017	08	6- Prosedürün geneline TS EN ISO/IEC 17020
07/07/2018	09	gereklilikleri eklendi
30/04/2019	10	7-Şikayet ve itiraz bölümleri ayrıldı-itiraz süresi



30/04/2019	11	değiştirildi – taşınamayan test parçalarının firmada
23.08.2019	12	saklanması eklendi.
06.11.2019	13	8-ŞİKAYET VE İTİRAZIN NASIL ALINDIĞI VE KİM TARAFINDAN KONTROL EDİLDİĞİ KISMI DEĞİŞTİRİLDİ. 9- 6.3 maddesindeki komite kararının bağlayıcılığı ifadesi TURKAK denetim döfüne istinaden revize edilmiştir. 10-İç Doğrulayıcı sürece eklendi 11-'Kalite Güvence Müdürü' Kalite Müdürü olarak değiştirilmiştir. 12-Kullanılmayan dokümanların kaldırılması ve bilgilerin güncellenmesi , kapak sayfasının güncellenmesi 13- P10-FN08 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu eklenmiştir.