

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı firmamıza gelen itiraz ve şikâyetlerin nasıl ele alındığını tarif etmektir.

2.SORUMLULAR

- Teknik ve İdari Genel Müdür Yardımcıları
- Teknik Yöneticiler
- Bölge Müdürleri
- Yönetim Temsilcisi

3.TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan **itirazdan farklı olarak muayene** kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Müşterinin, kendi **muayenesine** dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için **muayene** kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna talepte bulunması.

(Bkz: ISO/IEC 17000 Uygunluk Değerlendirmesi — Tarimler, Tarifler ve Genel Prensipler Madde 6.4 ve 6.5)

4. UYGULAMA

AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş. kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

4.1 Şikâyetlerin değerlendirilmesi:

AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.' e gelen şikâyetler;

1. Muayene faaliyetleri,
2. Muayene faaliyeti gerçekleştirilen müşteriler,

Doküman No	PR.06
Yayın Tarihi	01.06.2016
Revizyon Tarihi / No	02/04.06.2018
Sayfa No	1 / 3

HAZIRLAYAN (YT), TARİH	ONAY (GM), TARİH

3. Ya da herhangi bir başka konu ile ilgili olabilir.

Şikâyetleri alan AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş. personeli **F.14 –Şikâyet-İtiraz Değerlendirme Formu'** nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi şikâyeti incelediğinde ilk olarak şikâyetin AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.' in faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele almalıdır.

Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusuna göre, ele alınması için **kendisinin içinde mutlaka yer alacağı ve L.10 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibi Listesi'nden şikâyetin teknik ve/veya hukuki bir süreç olması göz önünde bulundurarak bir ekip oluşturur.** Eğer Şikâyeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Ayrıca bu kişiler şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve muayene faaliyetini gerçekleştiren kişilerden farklı olması sağlanmalıdır. Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır ve **Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Toplantı Tutanağı (F.06)** ile Yönetim Temsilcisine bildirilir. **Oluşturulan ekip birbirleri ile iletişimlerini bir toplantı yaparak ve/veya interaktif yollardan (mail, telefon, Skype vb.) görüşme sağlayarak da yapabilirler.**

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine aynı form ile sözlü ve/veya yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından sözlü ve /veya yazılı olarak bildirilir. **Bu sürelerin aşılması durumunda sürenin neden aşılabacağı ile ilgili olarak geçerli gerekçeler yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine bildirilir. Eğer şikâyete konu olay hukuki bir süreç ile veya muayene kuruluşundan çok bakanlığın müdahale etmesini gerektiren bir durum ile ilgili ise ve sonuca bağlanma süresi muayene kuruluşunun müdahale edemeyeceği şekildeyse, durum şikâyet sahibine bildirilir ve sonucun takibi dışarıdan yapılır. Sonucun şikâyet sahibine bildirilip bildirilmeyeceği alınan karara göre değişecektir.**

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

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

Şikâyet ve İtiraz doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer Şikâyet ve İtirazların sonuçları göz önünde bulundurulur.

AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş., şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçiler, düzenleyiciler) AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.'in politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır.

Doküman No	PR.06
Yayın Tarihi	01.06.2016
Revizyon Tarihi / No	02/04.06.2018
Sayfa No	2 / 3

HAZIRLAYAN (YT), TARİH	ONAY (GM), TARİH

Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.'e üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

4.2 İtirazların değerlendirilmesi:

Tarafımıza ulaşan itirazları alan AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş. personeli **F.14-Şikâyet-İtiraz Değerlendirme Formu'** nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi itirazı incelediğinde ilk olarak **itirazın** AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.' in faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele almalıdır.

Yönetim Temsilcisi, itirazın konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. İtirazı soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir (**teknik genel müdür yardımcısı, idari genel müdür yardımcısı, yönetim temsilcisi, bölge müdürü ve teknik yönetici gibi**). Ayrıca bu kişiler itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve muayene faaliyetlerini gerçekleştiren kişilerden farklı olması sağlanmalıdır. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir.

Değerlendirme ekibi üyelerinin muayene faaliyetlerini gerçekleştirenlerden farklı olması sağlanır. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçiler, düzenleyiciler) AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.'nin politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır.

Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. AYK TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ A.Ş.' ne üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

- Değerlendirme kararının itiraz sahibi tarafından kabul /memnun edilmemesi durumunda,
- Şikâyeti değerlendirme ve çözümleme süresinin aşılması durumunda,

Muayene faaliyetlerinde (TÜRKAK) Ürün ve Hizmet Akreditasyon Başkanlığına ve ilgili Bakanlığa başvurulabilirler.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Toplantı Tutanağı (F.06)
2. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu (F.14)
3. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibi Listesi (L.10)

Doküman No	PR.06
Yayın Tarihi	01.06.2016
Revizyon Tarihi / No	02/04.06.2018
Sayfa No	3 / 3

HAZIRLAYAN (YT), TARİH	ONAY (GM), TARİH