1 AMAÇ

Bu prosedür; ürün belgelendirme, muayene ve personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan ve herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen şikayet ve itirazları değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemi tanımlamak amacı ile hazırlanmıştır.

2 KAPSAM

Bu prosedür ürün belgelendirme, muayene ve personel belgelendirme birimini kapsamaktadır.

3 TANIMLAR

Şikayet: Müşteriler veya ürün belgelendirme, muayene, personel belgelendirme faaliyeti ile ilgili diğer taraflar ile herhangi özel veya tüzel kişiler tarafından beglelendirme sürecine, belgelendirme sürecinde yer alan personel ile veya belgelendirmenin sonucundan etkilenen tarafların belgelendirilmiş ürün ile ilgili, muayene kuruluşuna yapılan muayene süreci, muayene personeli, müşteri ilişkileri, muayene kuruluşu, personel belgelendirme süreci, personel belgelendirme personeli, belgelendirilmiş kişiler ve İTK yönetimine yönelik olumsuz bildirimlerdir.

İtiraz: Gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetinin unsurları, muayene faaliyeti ve/veya personel belgelendirme faaliyeti sonucunda verilen rapor, belge veya kararlara ilişkin ilgili tarafların olumsuz başvurularıdır.

4 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

5 UYGULAMA

5.1 İTK Ürün Belgelendirme, Muayene ve Personel Belgelendirme faaliyetlerine yönelik şikayet ve/veya itirazlar, web sitemizde ulaşıma açılmış olan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' nun (FR-84) doldurulup info@itke.com.tr mail adresine ulaştırılması ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Sözlü olarak iletilen şikayet ve/veya itirazı alan personel tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu' na (FR-18) kaydedilir ve kayıt altına alınmak üzere Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi şikayet/itirazın alındığına dair şikayet/itiraz sahibini, formda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bilgilendirir ve forma işler. Kalite Yöneticisi şikayet/itirazın geçerli kılınması için Teknik Müdür'e iletir.

5.2 Muayene faaliyetleri ile ilgili şikayet ve/veya itirazların değerlendirilmesi yukarıdaki maddeye göre şikayetin iletildiği kişi tarafından en geç 5 iş günü içerisinde, ilgili veriler toplanarak Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FR-18) üzerinden gerçekleştirilir.

Bu doküman onaylı olmadığı müddetçe 'Kontrolsüz Kopya'dır.

Ürün Belgelendirme ve Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itiraz ve/veya şikayetlerin değerlendirilmesi, itiraz/şikayet konusunda görev almamış personel tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirme aşamasında, itiraz/şikayet konusunda görev almamış personel bulunmaması durumunda, itiraz/şikayet Genel Müdür tarafından, şikayetin tarafsızlık ile ilgisi olması durumunda Tarafsızlık Komitesi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme, itiraz/şikayetin İTK'ya ulaşmasının ardından en geç 5 iş günü içerisinde yapılır. Tarafsızlık Komitesi tarafından değerlendirme gerekmesi durumunda, süre 10 iş günü uzatılabilir.
Değerlendirme sonucunda alınan karar nihai karardır. Kararlar, alındıktan en geç 1 ay içerisinde İTK personelleri tarafından uygulanır.

5.3 Şikayet/itiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, mümkün olması durumunda şikayet/itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

5.4 Şikayet veya itirazın düzeltici faaliyet açılmasını gerektirmesi halinde düzeltici faaliyet açılır ve Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FR-18) ile ilgili düzeltici faaliyet formu ilgili tüm taraflara veya şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere gönderilir. Faaliyetin sonuçlandırılması halinde de yeniden ilgili tüm taraflara veya şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere ilgili faaliyete ilişkin düzeltici faaliyet delilleri ve düzeltici faaliyet formunun sonuçlandırılmış hali iletilir.

5.5 İtiraz durumlarında üçüncü bir taraftan (akreditasyon kurumu vb.) denetim talep edilebilinir veya konu hakkında hukuksal yollara başvurularak yetkili mahkemelere gidilinir. Bu durum, Genel Müdür tarafından takip edilir.

5.6 Alınan şikayet ve itirazlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda ele alınır. Bu şikayet ve itirazlarla ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler analiz edilir.

5.7 İTK'ya ulaşan tüm şikayetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Akreditasyon kuruluşları ve ilgili yasal makamlar ilgili mevzuat ve akreditasyon mkuralları çerçevesinde bilgi paylaşımı yapılır.

5.8 Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi' nin dosyasında saklanır. Şikayet ve itiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

5.9 İTK, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

6 KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanmasından doğan şikayet ve itiraz değerlendirme kayıtları, Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından en az 5 yıl, mahkemeye intikal eden durumlarda elde edilecek kayıtlar ise Genel Müdür tarafından en az 5 yıl süre ile saklanır. Kayıtların saklanmasına ilişkin detaylar 'Kayıtlar Listesi'nde (DD-01) belirtilmiştir.

Bu doküman onaylı olmadığı müddetçe 'Kontrolsüz Kopya'dır.

7 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu FR-18
Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu FR-84

8 REVİZYON BİLGİLERİ

Birim	Revizyon İçeriği	Rev. No	Tarih
Tüm Birimler	İlk yayın	00	05.03.2012
Tüm Birimler	Personel belgelendirme hizmetleri ile ilgili itiraz/şikayet yöntemi eklendi.	01	11.09.2015
Tüm Birimler	Prosedür başlığının üstündeki “Muayene Kuruluşu Birimi” ibaresi kaldırıldı.5.1; 5.2 maddeleri güncellendi. 5.3; 5.7; 5.8; 5.9; 5.10 maddeleri eklendi.	02	01.06.2016
Tüm Birimler	FR-84 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu İlgili dokümanlar kısmına eklenmiştir.	03	03.09.2018
Tüm Birimler	TS EN ISO/IEC 17065 ile ilgili faaliyetler için itiraz ve şikayetin ele alınması eklenmiştir.	04	26.07.2024

Bu doküman onaylı olmadığı müddetçe ‘Kontrolsüz Kopya’dır.