

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; **AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ.** 'nde TS EN ISO IEC 17020 Yönetim Sistemi belgelendirme ve muayene faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Muayene Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerini ve dokümanlarını kapsar.

2.UYGULAMA DETAYI:

İTİRAZ: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

ŞİKÂYET: Herhangi bir kişi veya kurumdan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebi.

AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ. kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

2.1. İtirazların Değerlendirilmesi:

AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ. şikayetlerin ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. İtirazlar ancak **AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ.** yönetimi, ofisi, Muayene Personeli veya muayene ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular bu prosedür içinde Şikayetlerin değerlendirilmesi bölümünde ele alınır ve çözülür.

Gelen tüm itirazlar **FR.38 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna** kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz; **FR.54 İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile takip edilir.

2.2. Muayene Personeli ve Muayene Ekibine Yapılan İtirazlar:

İlgili kuruluşun muayene ile ilgili görevlendirilmiş muayene ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna veya Muayene Personeline itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar Genel Müdür tarafından ele alınır ve çözülür. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir. Çıkan sonuç resmi olarak itiraz edene tebliğ edilir.

2.3. Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar:

Muayene personelinin veya muayene ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb..durumlar gibi) aynı muayene ekibinin veya muayene personelinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar. Genel Müdür değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu itiraz ve şikâyet ekibi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

2.4. Muayene veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar:

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Muayene hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Genel Müdür tarafından ele alınır.

Gelen itirazlar ve eki olan dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır.

2.5. İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Alınan tüm itirazlar kayıt altında ve itirazlar dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilirip saklı durumda olacaktır.

İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar bu prosedür içinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması için her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir. İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Genel Müdüre olacaktır. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb.. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

2.6. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ. ' ne gelen şikâyetler; kapsamla ilgili muayene raporu düzenlenen müşteriler ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir. Şikâyetler; firmamız web sitesinde bulunan **FR.38 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile geri bildirim yoluyla ana mail adresine ulaşır.

AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ. ' ne şikâyetler personel aracılığı ile ulaşıyor ise **FR.38 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** doldularak Genel Müdüre iletir. Genel Müdür gelen şikâyeti incelediğinde **AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ.** muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

Genel Müdür, Şikayetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici önleyici faaliyeti başlatır. Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır.

2.7. Şikâyet İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Genel Müdür tarafından şikayet sahibine **FR.38 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren 1 aylık süre içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikayet sahibine yazılı olarak Genel Müdür tarafından bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb..gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği durumda şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre hareket edilir.

İtiraz ve Şikayet doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer itiraz ve şikayetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

Müşteri veya şikayet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikayet sahipleri, düzenleyiciler) **AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ.** ' nin politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Özel bir müşteri veya şikayet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya şikayet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. **AYMAK ULUSLARARASI GÖZETİM SURVEY LTD.ŞTİ.** üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya şikayet sahibi kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Alınan Şikayet ve İtirazların takibi **FR.54 İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile periyodik olarak gerçekleştirilir.

Alınan Şikayet ve İtirazlarla ilgili uygulanacak olan düzeltici faaliyetler **FR.06 Düzeltici Faaliyet Formu** ile kayıt altına alınır.

3.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

-  FR.06 Düzeltici Faaliyet Formu
-  FR.38 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
-  FR.54 İtiraz ve Şikayet Takip Formu

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür