

ŞİKÂYET ve İTİRAZ

PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Son Revizyon No
PR-101.0.0.019	PR	03

Revizyon Tarihçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	11.01.2019	İlk Yayın	Arif ERKAN	Arif ERKAN	Arif ERKAN
01	20.04.2022	Test, personel belgelendirme ve ürün belgelendirme faaliyetlerini de içerecek şekilde güncellenmiştir.	Ümit BUCAK	Canan CEVLANİ	Arif ERKAN
02	29.09.2022	Dolaylı veya doğrudan şikayet kurul üyesini ilgilendiriyor ise alınacak önlemler belirlendi.	Canan CEVLANİ	Ümit BUCAK	Ümit BUCAK
03	21.02.2024	Gözden geçirilmiş gerekli düzeltmeler yapılmıştır.	Buse ÜNDER	İpek SEZGİN	İpek SEZGİN

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, DETAY KALİTE 'nin, muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme faaliyetlerini sunduğu kuruluşların hizmet çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz ve şikâyetle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemektir.

2.KAPSAM

DETAY KALİTE 'nin amaç maddesinde belirtilen faaliyetleri ve diğer faaliyetlerle ilgili şikâyet ve itiraz gelmesinden itibaren, bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, Bölüm Koordinatörleri, Genel Koordinatör, Genel Müdür Yardımcısı ve Genel Müdür sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların DETAY KALİTE 'nin muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya DETAY KALİTE 'nin etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların DETAY KALİTE 'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, DETAY KALİTE 'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

DETAY KALİTE: Detay Kalite Endüstriyel Kontrol Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Sanayi ve Ticaret Sanayi Ltd. Şti.

5. UYGULAMA**5.1 Şikâyetler ve İtirazlar**

DETAY KALİTE muayene, test, personel belgelendirme ve ürün belgelendirme hizmetleri ile ilgili olarak; muayene, test raporları ve sertifikalar; muayeneyi, testi ve denetimi gerçekleştiren ekipler; muayenenin, testin ve denetimin içeriği vb. hususlarda ilgili hizmet alan kuruluş tarafından yapılan yazılı veya sözlü tüm şikâyetler kayıt altına alınır.FR-101.0.0.025 Şikâyet- İtiraz Formu ya da e-posta ile gelen şikâyetler, KYT tarafına gelen şikâyet veya itiraz; şikâyet kurulu tarafından değerlendirilip, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kişiye iletir.

Şikâyet ve İtiraz kurulunda yer alan kişilerden oluşur. Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme faaliyetlerinde yer almadığı kişi/kişiler tarafından verilmeli veya bunlar tarafından gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için DETAY KALİTE; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici

pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanamaz. Değerlendirme esnasında şikâyet veya itirazın, kendi sorumluluğu altında olan muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı teyit edilir ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itiraz işleme alınır. Lakin dolaylı veya doğrudan şikayeti ilgilendiren kurul üyesi o toplantıya alınmaz ve dışarıdan bir Teknik Uzman o şikâyet için toplantıya dahil edilebilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ve doğrulanması amacı ile 2 iş günü içinde şikâyet sahibi ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulanması ve bilgilendirmesi yapılır.

DETAY KALİTE 'ye ulaşan şikâyetler, Bölüm Koordinatörleri, Genel Koordinatör, Kalite Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür Yardımcısı ve Genel Müdür tarafından, (5) beş iş günü içerisinde PR-101.0.0.005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda değerlendirilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak ön bilgi verilir. Şikâyetin mahiyetine göre ilgili yöneticilere gönderilir.

Muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme hizmeti talebinde bulunan veya daha önce muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme hizmeti gerçekleştirilmiş olan bir kuruluş, DETAY KALİTE Kalite Yönetim Temsilcisinin herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildirimine eline geçmesine müteakip 5 (beş) iş günü içerisinde yazılı olarak yapabilir.

Kuruluşlar; www.detaykalite.com web sitesinde yayımlanan FR-101.0.0.025 Şikâyet- İtiraz Formu 'nu doldurup ileterek veya info@detaykalite.com 'a e-posta yoluyla şikâyet ve itirazlarını yapabilir.

DETAY KALİTE itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. İtirazların ele alınmasıyla ve değerlendirilmesiyle ilgili görevlendirilen kişiler; Kalite Yönetim Temsilcisi, Genel Koordinatör ve Bölüm Koordinatörleridir. İlgili yöneticiler, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve muayene/test/personel belgelendirme/denetim ekiplerini toplantıya davet edebilir. İlgili yöneticiler alınan kararı gerekçesiyle birlikte itirazı izleyen 5 (beş) iş günü içerisinde yazı ile kuruluşa bildirir.

İtirazların sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz eden kişi ve/veya kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesince faaliyetler yürütülür.

İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esaslı, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate alınır. İtiraz süreci;

- İtirazı almak, geçerli kılmak, araştırmak ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,
- İtirazı izlemek ve kaydetmek,
- Uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti yerine getirmek,

- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması şeklindedir.

Şikâyetler ve itirazlar, TAB-101.0.0.002 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Takip Tablosu 'na kaydedilerek izlenir.

Şikâyetler ve itirazlar, her sene yapılan YGG toplantısında irdelenmektedir.

5.2 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi:

Şikâyet ve itirazlarla ilgili olarak ilgili yöneticiler tarafından alınan kararın gerekçesi ile birlikte kurul kararını izleyen 5 gün içerisinde resmi yazı ile tüm taraflara bildirilir.

DETAY KALİTE 'ye ulaşan tüm şikâyet ve itirazlar son derece gizli tutulup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca DETAY KALİTE 'yi akredite eden kurum ve yetkilendiren bakanlıklar tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

DETAY KALİTE 'nin aldığı kararlara itiraz; sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst makama itiraz için müracaatta bulunabilecekleri bildirilir. İtirazların çözüm yeri T.C. İzmir mahkemeleridir.

6. İLGİLİ KAYITLAR

- PR-101.0.0.005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PR-101.0.0.013 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- FR-101.0.0.025 Şikâyet- İtiraz Formu
- TAB-101.0.0.002 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Takip Tablosu