ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin yapmakta olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olarak muhataplarından gelen öneri, şikâyet ve itirazların **TS EN ISO IEC 17020:2012** standartlarına ve ilgili yönetmeliklere uygun şekilde değerlendirilmesinin sağlanmasıdır.

2. TANIMLAR

İtiraz: Herhangi bir kişi/kurumun talep ettiği muayene/gözetim/belgelendirme statüsüne ilişkin **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME A.Ş** tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Yönetim Kurulu, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici sorumludur.

4. YÖNTEM

4.1. Şikâyet Kaynakları

- Muayene sırasında, muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muayene ekibinin üslubu-davranışları, muayene süresi-kapsamı-metodu-gerçekleştirilme yöntemi vb.),
- **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin muayene öncesi-sonrası gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (telefon görüşmeleri-üslup-, bilgilendirmelerde eksiklik, rapor tesliminde gecikme vb.)
- Randevu alma ve oluşturma sürecinde Operasyon Sorumlusunun aktarmış olduğu bilgilendirmelerden doğan şikâyetler.

4.2. İtiraz Kaynakları

- Firmaların/şahısların **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**ye yapmış oldukları hizmet alım başvurusuna istinaden **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ** hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin aldığı karara itiraz,
- **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ** bünyesinde bulunan Teknik Yöneticinin vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz,
- Muayene öncesi muayene ekibinin atanması sürecine yapılan itiraz,
- Muayene sırasında, muayene ekibinin teşhislerine ve vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz.

4.3. Şikâyetlerin Ele Alınması

a) **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin uygulamaları ile ilgili muhataplarından gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşıma açılmış olan F.33 Şikâyet Bildirim Formu ile elektronik ortamda Yönetim Temsilcisi veya ilgili Yönetici tarafından alınır form kayıt numarası atanır ve F.35 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna işlenerek kayıt altına alınır. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin ofis arşivinde dosyalanır. Takibi F.35 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuyla yapılır.

b) Şikâyet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Yönetici şikâyetin **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını tarafsızlık ilkesine bağlı kalarak araştırır.

c) Şikâyet **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ** faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi ya da Teknik Yönetici tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

d) Eğer şikâyet **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve ilgili Teknik Yönetici şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır, gerçekleştirir ve şikâyet sahibine 15 (on beş) gün içerisinde bilgi verir.

e) Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre takip edilir.

AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME A.Ş
Fatih Mahallesi GMK Bulvarı Kurtuluş Life Plaza No:627 İç Kapı No:42 Mezitli/MERSİN
+90 324 357 36 36 / info@audas.com.tr / www.audas.com.tr

Orijinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.

f) Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir.
g) **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ**, şikâyetin ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
h) Şikâyet inceleme ve değerlendirme süreci, şikâyet bildiriminden itibaren 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılır.

Personel hakkında bir şikâyet alınmışsa, personel şikâyet hakkında bilgilendirilir. Gerekli olması halinde, şikâyet sahibinden şikâyet konusu ile ilgili kanıtları sunması beklenir. Şikâyet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde personel tarafından yazılı olarak şikâyet hakkındaki savunması (varsa kanıtları ile beraber) istenir. Savunma **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ** tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, personelin haksız olduğuna karar verilirse, muayenesi iptal edilir ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, personelin haklı olduğu yönünde ise, süreç müdahaleye uğramadan devam eder ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

4.4. İtirazların Ele Alınması

a) **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin almış olduğu kararlar (muayenenin gerçekleştirilmesi, muayene ekibinin davranışları, muayenenin kapsamı, süresi, metodu vs.) ile ilgili muhataplarından gelen itirazlar, internet sayfasından ulaşıma açılmış olan F.34 İtiraz Başvuru Formu ile elektronik ortamda Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Yönetici tarafından alınır form kayıt numarası atanır ve F.35 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna işlenerek kayıt altına alınır. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ** ofis arşivinde dosyalanır. Takibi F.35 Şikâyet ve İtiraz Takip Formundan gerçekleştirilir.
b) İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Yönetici, itirazın **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ** vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.
c) İtiraz **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine ilgili Teknik Yönetici tarafından yazılı olarak bilgi verilir.
d) İtiraz **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ'**nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve Yönetim Kurulu konuyu birlikte değerlendirir.
e) Yönetim Kurulu ve Yönetim Temsilcisi gerekli olması durumunda itirazları değerlendirmek için Teknik Yönetici ile görüş alışverişi yapar, konuyla ilgili Enspektörden ve ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. Yönetim Kurulu ve Yönetim Temsilcisi kararı en geç bir (1) hafta içerisinde verir. Verilen karar F.31 İtiraz Başvuru Formuna kayıt edilir.
f) Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili muhataplarına en geç 15 (on beş) gün içerisinde yazılı olarak iletir ve gerekli olması durumunda geri bildirim talep edilir.
g) Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü 'ne uygun olarak yapılır.
h) İtiraz inceleme ve değerlendirme süreci, itirazın bildiriminden itibaren 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılır.
i) İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine yazılı bilgi verilir.
j) Yönetim Kurulunun aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.
k) **AKDENİZ UYGUNLUK DEĞERLENDİRME AŞ**, itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
l) Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili **TÜRKAK**, İlgili **BAKANLIKLAR** ve **T.C. MAHKEMELERİ** haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

4.5. Tarafsızlık

Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden Sorumlu Personel 'in almış olduğu kararlara itiraz veya hizmete

Orijinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.

ilişkin bir şikâyet olması durumunda Yönetim Kurulu tarafından, şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi için tarafsız ve bağımsız yetkin bir personel görevlendirilir.

5. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Tanımı	Revizyon Nedeni

6. İLGİLİ STANDARTLAR VE REHBER DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Adı
TS EN ISO IEC 17020:2012	Uygunluk Değerlendirmesi-Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar

7. İLGİLİ YÖNETMELİKLER

Doküman Kodu	Doküman Adı
Yönetmelik	İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık Ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği *(Resmî Gazete Tarihi: 25.04.2013 Resmî Gazete Sayısı: 28628*

8. İLGİLİ İÇ DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Adı
F.33	Şikâyet Bildirim Formu
F.34	İtiraz Başvuru Formu
F.35	Şikâyet ve İtiraz Takip Formu
P.05	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Orijinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.