



# ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

## Revizyon Bilgileri

| Revizyon Tarihi | Rev. No | Sayfa No | Revizyon Açıklaması   |
|-----------------|---------|----------|---|
| 01.07.13        | 00      |          | İlk yayın   |
| 13.09.13        | 01      |          | 4.2.1 ve 4.3.1 maddelerine "elektronik ortamda ya da telefon, fax, e-mail yolu ile" eklendi. İş akış planı eklendi.                                       |
| 25.02.14        | 02      | 1-5      | Revizyon listesi eklendi. Şikayet ve İtiraz komitesi tanımı kondu. İlgili muayene şefi eklendi. Komite ismi Şikayet ve itiraz komitesi olarak düzeltildi. |
| 13.02.17        | 03      | 2, 3, 6  | 3.Mad. 17021-1 olarak düzeltildi. 4.0 mad. girildi. 4.5 Mad. gizlilik ayrı bir grup olarak değerlendirildi.   |
| 01.06.17        | 04      | 2        | 1.ve 2. Mad. Personel belgelendirme, 3mad. 17024 girildi.   |
| 10.12.18        | 05      |          | Logo değişimi   |
|                 |         |          |   |
|                 |         |          |   |
|                 |         |          |   |
|                 |         |          |   |

|            | Değişikliği yapan | Onay          |
|------------|-------------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur    | Erdem Işıklar |
| İmzası     |                   |               |

|            | Hazırlayan     | Onay          |
|------------|----------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem Işıklar |
| İmza       |                |               |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 1/7   |

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı A1 Belgelendirme' nin yapmakta olduğu sistem ve personel belgelendirme, muayene ve onaylanmış kuruluş hizmetleri ile ilgili olarak firmalardan veya sınava giren/girecek olan personel veya bu konu ile ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının yöntem ve sorumluluklarını belirlemektir.

## 2.TANIMLAR

**İtiraz:** Sistem ve personel belgelendirme, muayene ve onaylanmış kuruluş hizmetleri gereğince denetlenen kuruluş ve kişinin, A1 Belgelendirme tarafından verilmiş bir kararın, kuruluş veya kişi tarafından tekrar gözden geçirilmesi için talepte bulunması.

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, A1 Belgelendirme' nin Sistem ve Personel belgelendirme, onaylanmış kuruluş hizmetleri ve muayene faaliyetlerine ilişkin olarak A1 Belgelendirme' ye, itiraz dışında iletilen, cevaben karşılık beklenilen memnuniyetsizlik ifadesidir.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** Sistem ve Personel belgelendirme, muayene faaliyetleri ve onaylanmış kuruluş hizmetleri ile ilgili olarak ve diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

## 3.İLGİLİ DOKÜMANLAR

ISO/IEC 17020

ISO/IEC 17021-1

ISO/IEC 27006

ISO/IEC 17024

ISO/IEC 17065

ISO 10002

EA/2-17

FM.14 Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu

TL.01 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Belirleme ve Çalışma talimatı

PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

|            | Hazırlayan     | Onay          |
|------------|----------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem Işıklar |
| İmza       |                |               |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 2/7   |

## 4.PROSEDÜR

### 4.0 Genel

4.0.1 A1 Belgelendirme, şikâyet ve itirazların ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

4.0.2 Şikâyet ne itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaması için özen gösterir.

4.0.3 Belgelendirilmiş kuruluş ve kişi hakkındaki herhangi bir şikâyet, A1 Belgelendirme tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluş ve kişiye zamanında iletilir.

4.0.4 “PR.05 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü” A1 belgelendirme web sitesinde ([www.a1cert.com](http://www.a1cert.com)) yayınlanır.

### 4.1 Şikâyet ve İtiraz kaynakları

#### 4.1.1 Şikâyet kaynakları

- Başvuru süreci sırasında A1 Belgelendirme’ nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vs)
- Denetim ve muayene sırasında denetim, muayene ve sınav ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Denetimin, muayenenin ve sınavın gerçekleştirilmesi, denetim ve sınav ekibinin davranışları, denetimin ve sınavın kapsamı, süresi, metodu vs)
- Belgelendirme, muayene ve sınav sonrası A1 Belgelendirme’ nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vs)
- A1 Belgelendirme’ nin uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar ve kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

#### 4.1.2 İtiraz kaynakları

- Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden A1 Belgelendirme’ nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- Denetim, muayene ve sınav öncesi faaliyeti gerçekleştirecek ekibin atamasına yapılan itirazlar,
- Denetim, muayene ve sınav faaliyetini gerçekleştirecek ekibin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar

|            | Hazırlayan     | Onay          |
|------------|----------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem Işıklar |
| İmza       |                |               |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 3/7   |

- Belgelendirme komitesinin, teknik yöneticinin ve sınav değerlendiricinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- A1 Belgelendirme hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

## 4.2 Şikâyetlerin Ele Alınması

4.2.1 A1 Belgelendirme' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir durumda olan ([www.a1cert.com](http://www.a1cert.com)), "**FM.14 Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu**" ile elektronik ortamda ya da telefon, fax, e-mail yolu ile A1 Belgelendirme' ye ulaşan müşteri şikâyet, İtiraz ve önerisi Yönetim Temsilcisi tarafından, müşteri şikâyet, itiraz ve öneri değerlendirme formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefine iletilir.

4.2.2 Şikâyet alındıktan sonra Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefi şikâyetin A1 Belgelendirmenin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

4.2.3 Şikâyet A1 Belgelendirmenin faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine konu ile ilgili yönetici tarafından yazılı bilgi verilir.

4.2.4 Eğer şikâyet A1 Belgelendirmenin faaliyetleri ile ilgili ise Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefi şikâyeti gidermek için faaliyet başlatır. Şikâyet sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu ile 7 gün içerisinde bilgi verir.

4.2.5 İlgili yönetici şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet "**PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**" göre takip edilir. Şikâyet şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle (kurum veya kişi) ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

4.2.6 Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra İlgili yönetici tarafından şikâyet sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu ile bilgi verilir.

4.2.7 Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

4.2.8 Şikâyet sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise İlgili yönetici tarafından Müşteri Şikâyet İtiraz ve Değerlendirme Formu ile Şikâyet ve İtiraz Komitesine aktarılır ve aynı anda şikâyet sahibine de bilgi verilir.

A1 Belgelendirmenin belgelendirdiği firmalar veya kişiler hakkında yapılan şikâyetler yukarıda belirtilen

|            | Hazırlayan     | Onay          |
|------------|----------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem Işıklar |
| İmza       |                |               |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 4/7   |

şekilde ele alınır. İlgili yönetici tarafından değerlendirilir. Eğer, ek bilgi gerekiyorsa bu bilgi eksikliği giderilir veya yerinde denetim gerekiyorsa Belgelendirme Prosedürüne göre Kısa İhbar Denetimi gerçekleştirilir.

### 4.3 İtirazların Ele Alınması

4.3.1 A1 Belgelendirmenin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, ([www.a1cert.com](http://www.a1cert.com)), “**FM.14 Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu**” ile elektronik ortamda ya da telefon, fax, e-mail yolu ile A1 Belgelendirme’ ye ulaşan müşteri şikâyet, İtiraz ve önerisi Yönetim Temsilcisi tarafından, müşteri şikâyet, itiraz ve öneri değerlendirme formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefine iletilir.

4.3.2 İtiraz alındıktan sonra Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefi, itirazın A1 Belgelendirme’ nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

4.3.3 İtiraz A1 Belgelendirmenin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine konu ile ilgili yönetici tarafından yazılı bilgi verilir.

4.3.4 Eğer İtiraz A1 Belgelendirmenin faaliyetleri ile ilgili ise Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefi itirazı gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve itiraz sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu ile 7 gün içerisinde bilgi verir.

4.2.5 Sistem ve Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu ve Muayene Şefi itiraz ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet “**PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**” göre takip edilir.

4.2.6 İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra konu ile ilgili yönetici tarafından İtiraz sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu ile bilgi verilir.

4.2.7 Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı, müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

4.2.8 İtiraz sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu ilgili bölüm yöneticisi tarafından Müşteri Şikâyet İtiraz ve Değerlendirme Formu ile Şikâyet ve İtiraz Komitesine aktarılır ve İtiraz sahibine de bilgi verilir.

### 4.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesi çalışmaları

4.3.4 A1 Belgelendirmenin çözüm önerileri şikâyet ve itiraz eden tarafından kabul görmediği aşamada

|            | Hazırlayan     | Onay          |
|------------|----------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem Işıklar |
| İmza       |                |               |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 5/7   |

Sistem/Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu, İlgili Muayene Şefi konuyu şikâyet ve itiraz komitesine Müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile bildirir ve şikâyet ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

4.3.5 Şikâyet ve İtiraz Komitesi şikâyet ve itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.

4.3.6 Gerek duyulması halinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı Müşteri Şikâyet İtiraz ve Öneri Formuna kaydeder ve Sistem/Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu, ilgili Muayene Şefi' ne bildirilir.

4.3.7 Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.

4.3.8 Yapılacak olan faaliyetle ilgili Sistem/Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu, ilgili Muayene Şefi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi düzeltici önleyici faaliyet prosedürüne uygun olarak yapılır.

4.3.9 Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra şikâyet ve itiraz sahibine Sistem/Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu, ilgili Muayene Şefi tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir.

4.3.10 Yönetim mevkiinde bulunanlar da dâhil personeller, geçen 2 yıl içerisinde bir şikâyet ve itiraza konu olmuşlarsa her hangi bir itirazın soruşturulmasında ve Şikâyet ve İtiraz komitesinde yer alamazlar.

4.3.11 Şikâyet ve İtiraz Komitesi' nin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa şikâyet ve itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.

4.3.12 Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir ve verilmeyeceği konusu itiraz ve şikâyet komitesi tarafından değerlendirilir ve tavsiyede bulunur. Son nihai karar şikâyet sahibi, müşteri ve belgelendirme müdürü tarafından ortak karar olarak verilir.

## 4.5 Gizlilik

4.5.1 Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili konunun muhatabı olarak BAKANLIK, TURKAK, MYK ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

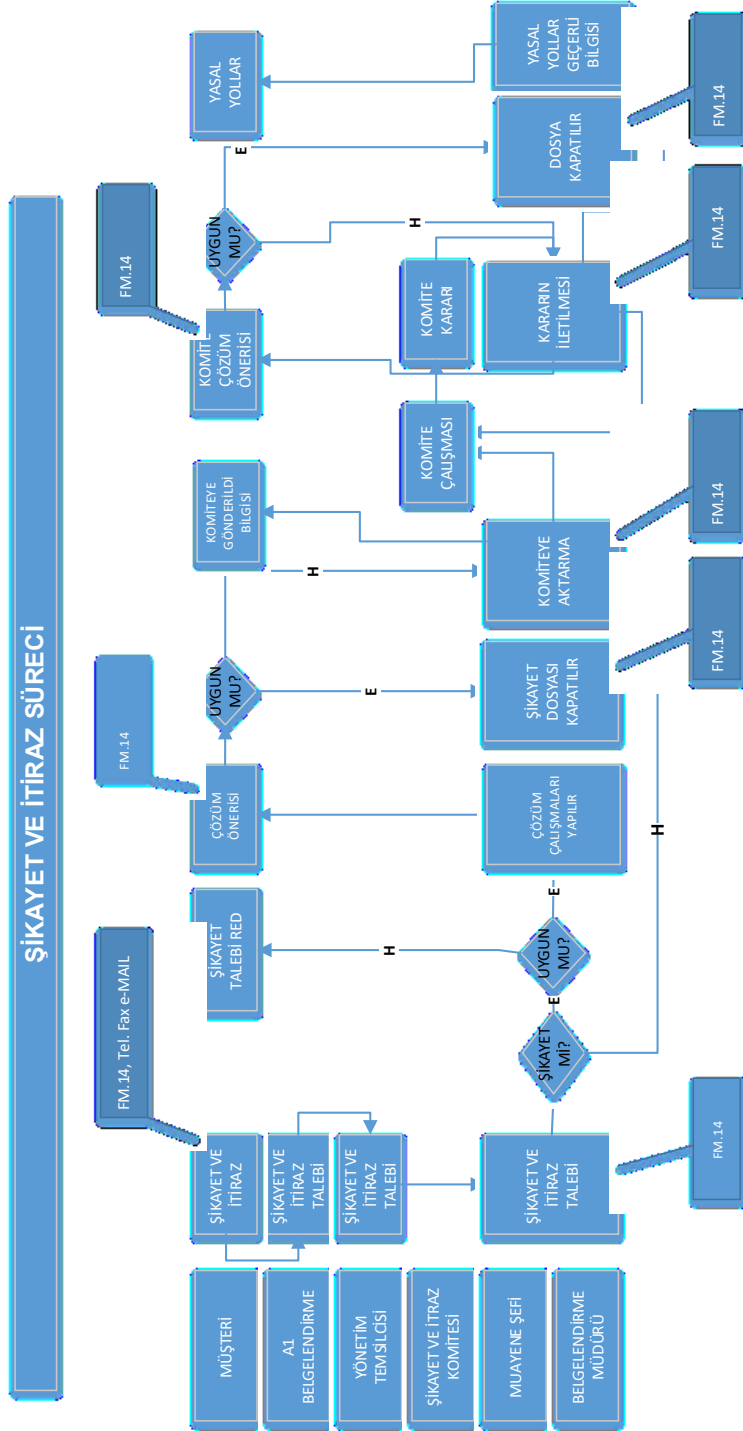
## 5.SORUMLULUK

Bu Prosedürün uygulanmasından Sistem/Personel Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcisi, İlgili Muayene Şefi sorumludur.

|            | Hazırlayan     | Onay          |
|------------|----------------|---------------|
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem Işıklar |
| İmza       |                |               |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 6/7   |

## 6. ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ SÜRECİ



|            |                |               |
|------------|----------------|---------------|
|            | Hazırlayan     | Onay          |
| Adı Soyadı | Turgay Bulamur | Erdem İşıklar |
| İmza       |                |               |

|            |              |                 |             |       |
|------------|--------------|-----------------|-------------|-------|
| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa |
| PR.05      | 01.07.2013   | 10.12.2018      | 06          | 7/7   |