

<b>KYEK-E6-P.001</b>		<b>ŞİKAYET, İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ</b>		3D-Incerta Belgelendirme Mühendislik Gözetim ve Denetim Ltd. Şti.	
Revizyon:	04			Sayfa:	1 / 4
Tarih:	20.10.2020				



Hazırlayan: **P.AYHAN** **20.10.2020**

Onaylayan: **R.PERGEL** **20.10.2020**

Revizyon No:	Revizyon Tarihi:	Yapılan Değişiklik	Değişikliği Yapan Kişi
01	22.05.2017	İtiraz süresi prosedürde tanımlandı.	Z.OZDİNCER
02	16.01.2018	Şikayet ve itirazların ele alınmasındaki tüm kararlardan 3D INCERTA nın sorumluluğu olduğu prosedürde tanımlanmıştır.	Z.OZDİNCER
03	17.07.2019	Şikayet ve itirazların bildirimine ilgili yeni yöntemler	D.BAŞ
04	20.10.2020	İtiraz komitesi tutanağı oluşturuldu ve prosedüre işlendi.	P.AYHAN

KYEK-E6-P.001		<b>ŞİKAYET, İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ</b>		3D-Incerta Belgelendirme Mühendislik Gözetim ve Denetim Ltd. Şti.	
Revizyon:	04			Sayfa:	2 / 4
Tarih:	20.10.2020				

## 1. AMAÇ

Yapılan muayene ve belgelendirme çalışmaları ile ilgili olarak firmalardan veya bu konu ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayet ve itirazları ele almak, anlaşmazlıklar durumunda izlenecek metodu belirlemek.

## 2. KAPSAM

Muayene ve belgelendirme faaliyetlerinde taraf olan firma ve dış kuruluşlardan gelebilecek tüm şikayet ve itirazlar bu prosedür kapsamındadır. Aynı zamanda müşterilerden gelen geri bildirimlerin değerlendirilme metodu bu prosedürde ele alınır. Tüm 3D-INCERTA personeli bu prosedüre tabidir.

## 3. REFERANS DOKÜMANLAR

KYEK Kalite Yönetimi El Kitabı  
KYEK-E4-P.003 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

## 4. TANIMLAR

**Şikâyet** Müşteriler, muayene/belgelendirme faaliyeti ile ilgili diğer taraflar, herhangi özel veya tüzel kişiler tarafından 3D-INCERTA'ya yapılan; muayene/belgelendirme süreci, muayene/belgelendirme personeli, müşteri ilişkileri ve 3D-INCERTA yönetimine yönelik olumsuz bildirimlerdir.

**İtiraz** Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak 3D-INCERTA tarafından alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

## 5. YÖNTEM

### 5.1. Şikayet Başvurularının İşleme Koyulması

Hizmet sunulan müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan iletilen her türlü görüş, öneri ve şikayetler alınır ve şikayet veya şikayete konu olan hususlarla ilgisi olmayan kişilerce değerlendirilir. **Bunlar yüzyüze ziyaret, telefon, faks, email şeklinde olabilir.**

**3D Incerta web sitesi üzerinden Şikayet/İtiraz formu doldurulabilir, İletişim bilgilerinde yer alan email adresine şikayetler iletilebilir ya da yine iletişim bilgilerinde yer alan telefon numaralarından şikayetler bildirilebilir.**

Gelen tüm müşteri önerileri ve şikayetleri KYEK-E6-F.002 Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu'na kaydedilir. Değerlendirme sonucu bir faaliyet gerekli ise bu faaliyetler KYEK-E4-P.003 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne göre yürütülür. Faaliyetlerin koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Kaydedilen başvuru, şikayetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere ilgili Bölüm Müdürüne iletilir. Şikayet alındığında, şikayet sahibine bu yönde bilgilendirme şikayete konu olmayan kişilerce yapılır.

Şikayet KYEK-E4-P.003 'ya göre değerlendirilip çözüm metodu belirlendikten ve uygulamaya alındıktan sonra, şikayet sahibi bu konuda bilgilendirilir.

Şikayetlerin alınmasından sonuçlanıp müşteriye bildirilmesine kadar yapılması gereken işlemler KYEK-E6- F.003 Şikayet ve İtiraz Süreci Akış Şemasında detaylandırılmıştır.

<b>KYEK-E6-P.001</b>		<b>ŞİKAYET, İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ</b>		3D-Incerta Belgelendirme Mühendislik Gözetim ve Denetim Ltd. Şti.	
Revizyon:	04			Sayfa:	3 / 4
Tarih:	20.10.2020				

Bu süreç, şikayet ve şikayet sahibi ile ilgili olduğundan müşteri gizliliği ilkesine göre yürütülür.

Şikayetin ele alınması için verilen tüm kararlarda sorumluluk 3D INCERTA'ya aittir.

## 5.2. İtiraz Başvurularının İşleme Koyulması

Hizmet sunulan müşterilerin ve/veya diğer ilgili tarafların, 3D-INCERTA'nın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara yaptıkları itirazlar, yazılı olarak alınır. İtiraz veya itiraza konu olan hususlarla ilgisi olmayan kişilerce değerlendirilir.

İtirazlar, ilgili tarafca 3D-INCERTA'ya yapılan şikayetlerin 3D-INCERTA tarafından kabul edilmemesi, şikayet sonucunda 3D-INCERTA tarafından alınan aksiyonun şikayet sahibince kabul edilmemesi, belgenin askıya alınması, belgenin iptali, verilen belgenin kapsamındaki kısıtlamalar, muayene raporlarındaki bulgular ve kararlar vb sebeplerden kaynaklanabilir. Söz konusu itirazlara ilişkin verilen süre, itiraza konu olan kararın/kararların müşteriye tebliğ edildiği tarihten itibaren 7 gündür. Alınan kararlar müşteriye aynı gün yazılı olarak bildirilir. Bu sebeple itiraz süresinin başlangıcı olarak itiraza konu olan kararın alındığı tarih baz alınır.

İtiraz sahibi yazılı başvurusunda itiraz konusunu net biçimde, mümkün olduğunda itirazını destekleyen kanıtlar ile birlikte ifade etmeli, başvurusunda kendi özel ya da tüzel kişiliğini açıkça tanımlamalı, itiraza konu olan 3D-INCERTA personelini ismen tanımlamalı, verilen karara kendi itiraz sebeplerini açıklamalı ve detaylı bilginin talep edilmesi durumunda başvurulabilecek kişilerin isimlerini vermelidir.

Alınan itiraz başvuruları KYEK-E6-F.002 formuna KYT tarafından kaydedilir. İtiraz konusu hakkında Genel Müdür ve ilgili Bölüm Müdürü bilgilendirilir. Başvuru sahibine, itiraz veya itiraza konu olan hususlarla ilgisi olmayan kişilerce itirazın alındığı ve değerlendirme sürecinin başladığı, en geç 30 iş günü içerisinde sürecin sonuçlandırılacağı bilgisi verilir. İtirazların alınmasından sonuçlandırılmasına kadar yapılması gereken işlemler Şikayet ve İtiraz Süreci Akış Şemasında detaylandırılmıştır.

### 5.2.1. İtiraz Komitesinin Kurulması ve Çalışması

İtiraz başvurusunun değerlendirilmesi maksadı ile Genel Müdüründe katılımıyla "İtiraz Komitesi" kurulur. Komite üyeleri Genel Müdür tarafından seçilir ve en az dört üyeden oluşur. Komite asgari olarak Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili bölüm müdürü ve itiraza konu olan süreçte yer almayan personelin katılımı ile kurulur. Bölüm Müdürleri veya Kalite Yönetim Temsilcisi'nin belgelendirme sürecinde yer almaları durumunda, komite üyeleri Genel Müdür tarafından diğer personel arasından seçilebilir. Komite üyeleri şirket personeline ilave olarak, konu hakkındaki bilgi ve tecrübesinden şüpheye düşülmeyecek biçimde bilirkişi sıfatı ile kamuda görev yapan, çeşitli kurumlara üye kişiler veya hukuksal danışmanlardan da oluşabilir. Şikayet ve İtiraz komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar. İtiraz sahibine iletilecek olan karar, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir. İtiraz kurulunun aldığı karar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi itiraz kurulunun aldığı kararı kabul etmezse, yasal işlem başlatabilir.

Tarafsızlık şüphesi olmaması amacıyla, şikayette bulunan firmanın aynı birimine en az 1 yıl hakkında şikayet olan muayene ve belgelendirme personelinin gönderilmemesi sağlanır.

Belgelendirmeye ilişkin itirazların ele alındığı komite toplantılarında, itiraz komitesinin sorumlulukları belgelendirme kararı hakkında görüş bildirmek ile sınırlıdır. Belgelendirme kararının verilmesinde nihai sorumluluk Belgelendirme Müdürü'ne aittir.

<b>KYEK-E6-P.001</b>		<b>ŞİKAYET, İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLAR PROSEDÜRÜ</b>		3D-Incerta Belgelendirme Mühendislik Gözetim ve Denetim Ltd. Şti.	
Revizyon:	04			Sayfa:	4 / 4
Tarih:	20.10.2020				

İtiraz komitesine iletilen itiraz, en geç 30 iş günü içinde bir karara bağlanmalıdır. Herhangi bir etkenden dolayı sürenin uzayacağı belli olduğunda, durum itiraz sahibine açıklaması ile birlikte bildirilir ancak bu süre hiçbir surette 12 haftayı geçemez.

İtirazın ele alınması için verilen tüm kararlarda sorumluluk 3D INCERTA'ya aittir.

### 5.3. Müşteri memnuniyetinin izlenmesi , ölçülmesi ve değerlendirilmesi:

Müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi, Kalite Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır. Bu kapsamda, muayene ve belgelendirme faaliyetlerini ilişkin iş (proje) dosyalarının kapatılmasını müteakiben, muayene veya belgelendirme uzmanları müşterilere "KYEK-E6-F.001 Müşteri Memnuniyeti Formu" gönderilir. Toplanan formlar değerlendirilerek sonuçlar yönetimin gözden geçirme toplantılarında gündeme alınır.

Müşteri memnuniyeti anketlerindeki herhangi bir soruya karşılık 1 veya 2 puan alınması veya toplam puanın 27'den az olması durumunda, KYT tarafından müşteri ile iletişime geçilerek sorunun kaynağı araştırılır ve devamında KYEK-E4-P.003 prosedürü uygulanır.

## 6. DOKÜMANTASYON

KYEK-E6-F.001	Müşteri Memnuniyeti Formu
KYEK-E6-F.002	Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu
KYEK-E6-F.003	Şikayet ve İtiraz Süreci Akış Şeması
KYEK-E6-F.005	İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı
KYEK-E4-P.003	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü