

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. REFERANSLAR
 - 3.1. İlgili Dokümanlar
 - 3.2. İlgili Kayıtlar
4. TANIMLAR
5. SORUMLULUKLAR
6. DETAYLAR

DEĞİŞİKLİK TABLOSU

| Rev. No | Rev. Tarihi | Rev. Sorumlusu | Açıklamalar |
|---------|-------------|---------------------|-------------|
| 00 | 04.11.2022 | Songül DEMİR DAŞTAN | İlk yayın. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |


Hazırlayan
Songül DEMİR DAŞTAN
Yönetim Sistem Sorumlusu


Onaylayan
Mustafa SIKICI
Genel Müdür

1. AMAÇ

SKC'nin verdiği hizmetler için, ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme yöntemlerinin belirlenmesi için ilgili tarafla bilgi akışının sağlanması ve çözüm süreçlerini tarif etmek.

2. KAPSAM

SKC'nin ilgili olduğu tüm taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin alınması ile bunların çözümüne kadar olan süreci kapsar.

3. REFERANSLAR

3.1. İlgili Dokümanlar

ISO IEC 17020 Madde 7.5

ISO IEC 17020 Madde 7.6

3.2. İlgili Kayıtlar

F.008 Düzeltici Faaliyetler Formu

F.104 Önleyici Faaliyetler Formu

F.049 Şikayet İtiraz Formu

4. TANIMLAR

İtiraz : Kuruluşların veya ilgili tarafların SKC'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

Şikâyet : Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların SKC'nin muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya SKC'nin etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklar.

5. SORUMLULUKLAR

5.1.1. İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı: Yazılı olarak kanallar aracılığı ile SKC'ye iletilen itiraz ve şikayetleri, SKC'nin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit edip kaydetmekten, ilgili birim yöneticilerine iletmekten ve çözüm sürecini başlatmaktan sorumludur.

5.1.2. Teknik Komite: Kendilerine iletilen şikâyet ve itirazları değerlendirip doğruluğunu araştırmaktan, düzeltici faaliyet başlatılmasından, iyileştirme olanaklarının araştırılmasından ve ilgili taraflarla iletişim kurulmasından sorumludur.

5.1.3. Yönetim Sistem Sorumlusu: Bu prosedürün hazırlanmasından, duyurulmasından güncelliğinden, başlatılan düzeltici faaliyetin takibinden ve ilgili tarafların bilgilendirilmesinden sorumludur.

5.1.4. Tüm çalışanlar: Kendilerine iletilen şikâyet ve itirazları İdari İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'na iletmekten ve bu prosedürün işletilmesi için gerekli desteği sağlamaktan sorumludur.

**Hazırlayan**
Songül DEMİR DAŞTAN
Yönetim Sistem Sorumlusu

**Onaylayan**
Mustafa SIKICI
Genel Müdür

5.15. Bu prosedürün kayıtları teknik komite tarafından muhafaza edilir, birer nüshası YSS'ye gönderilir.

6. DETAYLAR

6.1. Şikayetler

6.1.1. F.049 Şikayet İtiraz Formu ile kayıt altına alınan tüm şikayetler doğru anlaşılma ve doğrulanması amacıyla ile 2 iş günü içinde şikâyet sahibine ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulama ve bilgilendirme yapılır.

6.1.2. Doğrulan şikayetler, teknik komite tarafından, (5) beş gün içerisinde düzeltici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve YSS tarafından, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

6.1.3. Şikayet tarihinden itibaren en geç otuz (30) gün içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

6.1.4. Çözüm sürecinin yönetilmesinde görev alan teknik komite görevlisinin, söz konusu muayene faaliyetinde yer almaması elzemdir.

6.2. İtirazlar

6.2.1. SKC'nin muayene faaliyetlerine ilişkin tüm itirazlar, itiraza söz konusu karar bildiriminden itibaren 5 gün içerisinde yapılabilir.

6.2.2. Kuruluşlardan gelen itirazlar F.049 Şikâyet İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. SKC, ele alınan itirazlarla ilgili bütün kararlardan sorumludur. İtirazların ele alınmasıyla ilgili Teknik Komite görevlidir. Teknik Komite, gerek görür ise itiraz edilen konunun tüm taraflarını toplantıya çağırabilir. İlgili yöneticiler alınan kararın gerekçesi ile itirazı izleyen 5 gün içerisinde yazılı olarak kuruluşa bildirir.

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

6.2.4. İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esası, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacıyla aşağıdakiler dikkate alınır:

6.2.4.01. İtirazı alma, geçerli kılma ve araştırma ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,

6.2.4.02. İtirazı izlemek ve kaydetmek

6.2.4.03. Uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti yerine getirmek

6.2.4.04. İtirazları çözmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması

6.2.5. Şikayetler ve İtirazlar, YGG toplantısında irdelenmektedir.

6.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

6.3.1. Şikâyet ve itirazlarla ilgili olarak Teknik Komite tarafından alınan kararın gerekçesi ile kararı izleyen 5 gün içerisinde resmi yazılı ile tüm taraflara bildirilir.

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


Hazırlayan
Songül DEMİR DAŞTAN
Yönetim Sistem Sorumlusu


Onaylayan
Mustafa SIKICI
Genel Müdür

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

Hazırlayan

Bongül DEMİR DAŞTAN
Yönetim Sistem Sorumlusu

Onaylayan

Mustafa SIKICI
Genel Müdür