

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı firmamıza Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme ve Onaylanmış Kuruluş faaliyetleri sonucu gelen itiraz ve şikâyetler konusunda izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Benart' da uygulanan Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme ve Onaylanmış Kuruluş faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi / kurumdan BENART 'ın vermiş olduğu hizmetlerden memnuniyetsizliğin ifadesidir.

İtiraz : Firmanın, belgelendirme faaliyetlerine ait herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için BENART 'a talepte bulunmasıdır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17021-1:2015
- TS EN ISO/IEC 17020:2012
- TS EN ISO/IEC 17065:2012
- F.072 İtiraz Şikâyet Değerlendirme Formu
- G.09 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

5. UYGULAMA

a. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

BENART üst yönetimi tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Karar Komitesi kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi **Genel Müdür** ya da **Sistem Belgelendirme Müdürü** ya da ilgili direktif sorumlusu **Teknik Düzenleme Sorumlusu** çağrısı ile en geç 7 gün içinde toplanır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü

G.09 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi alınan şikâyeti ya da itirazı değerlendirir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme komitesi toplandıktan en geç 7 işgünü içinde alınan itiraz ya da şikâyeti karara bağlar.

b. İtiraz Ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

BENART tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak, tetkik raporları, tetkik ekipleri, tetkikin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, **F.072 İtiraz - Şikâyet Değerlendirme Formu** 'na kaydedilir ve **Sistem Belgelendirme Müdürü** veya **Teknik Düzenleme Sorumlusuna** iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile **Sistem Belgelendirme Müdürü / Yönetim Temsilcisi** ve **Teknik Düzenleme Sorumlusu** tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

Genel Müdür ve **Yönetim Temsilcisi** itiraz ya da şikâyeti en geç 7 iş günü içinde görüşür ve bulunan çözüm şikâyet sahibi ile görüşülür.

Şikâyet ve İtiraz sahibi ile mutabık olunmaması durumunda itiraz ya da şikâyetin değerlendirilmesi amacıyla **G.09 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi** 'nde görüşülmek üzere komite gündemine alınır.

G.09 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi 'nde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtiraz tarihinden itibaren, en geç (15) işgünü içinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

İtirazı ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsurları ve metotları kapsamaktadır:

- İtirazı alma, geçerli kılma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermeye yönelik prosesin ana hatlarını,
- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını.

Şikâyetleri ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsurları ve metotları kapsar:

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü

- a) Şikâyeti alma, geçerli kılma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermek için gereken prosesin ana hatlarını,
- b) Şikâyetleri çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, şikâyetlerin izlenmesi ve kayıt altına alınmasını,
- c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını.

c. Komite Kararlarının Benart Yönetimi Tarafından Yerine Getirilmemesi

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından alınan kararların yerine getirilmemesinin tespiti durumunda bu durum komite tarafından TÜRK AKREDİTASYON KURUMUNA bildirilir.