

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, gerçek veya tüzel kişilerin herhangi bir konudaki şikâyetlerinin ve belgelendirme/muayene kararına ilişkin itirazlarının nasıl yapılacağı ile EUTEST'e şikâyet ve itirazları ele alması ve çözüme ulaştırması konularında uygulayacağı yöntemlerin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, EUTEST'in belgelendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile belgelendirdiği veya belgelendireceği kuruluşların denetim, inceleme, test ve muayene süreçlerindeki çalışmalarıyla ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: İstenilen belgelendirme, muayene, test veya incelemeye ilişkin herhangi bir olumsuz kararın çıkması halinde, bu kararın yeniden değerlendirilmesi için müşterinin EUTEST'e yapmış olduğu başvurudur.

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, EUTEST'in belgelendirme, muayene, test veya incelemeye faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli, EUTEST adına görev yapan uzmanları, EUTEST adına gerçekleştirilen belgelendirme/denetim süreci ve müşterilerin faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin EUTEST'e yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: EUTEST tarafından alınan şikâyet ve itirazlara ait hususlarla ilgili belgelendirme, denetim, muayene, test veya inceleme faaliyetlerinin süreçlerinde görev almamış denetçi, teknik uzman, teknik düzenleme sorumlusu, teknik yönetici veya muayene personeli ile itiraz eden kişi/kurum arasında herhangi bir bağlantısı olmayan; itiraza sebep olan alanlarda sektörel tecrübesi olan (teknik konularda özellikle belgelendirme, denetim, test ve muayene proseslerine hâkim) yetkilendirilmiş en az 3 kişiden oluşmuş; alınan şikâyet ve itirazları değerlendirip sonuca bağlayan kişilerden oluşan kuruldur.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin EUTEST'e ulaşmasından takip edilip çözüme kavuşmasına kadar olan süreçlerde, tüm EUTEST'in ilgili personelleri, kayıt altına alınması ve takip edilmesi için kalite yöneticisi ve çözümlerin belirlenip uygulanması için şikâyete konu olan ilgili/ilgililer sorumludur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

QD.P.08 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

QD.P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

QD.P.07 İç Tetkik Prosedürü

QD.P.13 Düzeltici Önleyici-İyileştirme Faaliyetleri Prosedürü

QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu

QD.F.16-R0 Gizli Bilgilerin Korunması İçin Taahhütname Formu

6. UYGULAMA

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişiler ile müşterinin niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde EUTEST tarafından ele alınması esastır.

EUTEST kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı <http://www.eutest.com.tr> internet web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler yazılı olarak posta/faks, elden, web sitesi aracılığı ile veya e-posta yoluyla yapılması esastır. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. EUTEST gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

Şikâyet, itiraz veya önerilerin sonucu antetli kağıda yazılıp imzalanır. Aslı veya kopyası, elden veya e-posta ile müşteriye iletilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

6.1 Şikâyetler

EUTEST faaliyetleri hakkındaki şikâyetler genel olarak;

- Belgelendirme/meyanene 'ye konu bir başvurunun EUTEST tarafından kısmen veya tamamen reddedilmesi,
- Belgelendirme/muayene teklifi,
- Denetimin yapılması/planlanması,
- Belgenin alınması/denetimin yapılması için geçen süre,
- Belgelendirme/muayene sürecinde denetim/muayene ekibinin performansının, hal ve davranışının müşteriye uygun bulunmaması,
- EUTEST personelinin hizmet performansının müşteri tarafından yeterli bulunmaması,
- Belgelendirilen kuruluşların belge kapsamlarıyla ilgili yaptıkları işlemler veya verdikleri hizmetler,
- EUTEST tarafından gerçekleştirilen belgelendirme/muayene sonucunda denetim/muayene ekibinin tespit ettikleri bulgular, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet talepleri vb.

ile ilgili olabilir.

Şikâyetler, müşteriler (üretici), müşterinin yetkili temsilcisi, kullanıcılar veya üçüncü taraflarca yapılabilir.

6.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Firmamıza gelen tüm şikâyetler öncelikle QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu ile kalite sistemine kaydedilerek Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisinin kendisi hakkındaki şikâyetler ise Genel Müdür'e iletilir. Kalite Yöneticisi şikâyetin geçerliliğini değerlendirir. Şikâyet geçerli değilse şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyet geçerli ise, Kalite Yöneticisi tarafından ilgili birime (şikâyet ve itiraz kurulu) gönderilir.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu uygun gördüğü üyeyi (belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış teknik uzman) şikâyeti incelemek üzere görevlendirir. İlgili personelin belirlenmesinin ardından, şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile yedi (7) gün içinde şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyeti ele alan kişi öncelikle şikâyetin yeterli bilgi/belge ile desteklenip desteklenmediğini değerlendirir. Şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmemiş ise, bilgi/belge eksikliği nedeniyle şikâyetle ilgili işlem yapılamadığına dair cevap yazısı hazırlanır; Şikâyet ve İtiraz Kurulu ve Kalite Yöneticisinin teyidi alınarak Genel Müdür onayına sunulur. Nihai cevap yazısı ilgili personel tarafından şikâyet sahibine gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır. Şikâyetin sonuçlandığı bilgisi ilgili personel tarafından Kalite Yöneticisine bildirilir.

Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Şikâyet ve İtiraz Kurulu üyeleri doğrudan veya dolaylı olarak belgelendirme/denetim sürecine dahil olmuşa Tarafsızlık Komitesi üyelerinden biri değerlendirmek için Genel Müdür tarafından görevlendirilir.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili Birim Yöneticisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itiraz ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için itiraza konu olan süreçten bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi(ler)den EUTEST ile gizlilik ve tarafsızlık hükümlerini içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa QD.F.16-R0 Gizli Bilgilerin Korunması İçin Taahhütname Formu ile taahhüdü alınır. Ayrıca görevlendirilecek kişi(ler)den konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair yazılı teyit alınır

Şikâyet ve itiraz kurulu şikâyeti değerlendirmesi: muayene/denetim faaliyetleri ile ilgili şikâyetler için genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu üye/üyeleri; önce QD.F.08-R0 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu ile belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul üye/üyeleri gerekli olduğunda şikâyet sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 30 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen şikâyetlerin durumu da göz önüne alınır. Kurul üye/üyeleri aldığı karar ve sonuçları QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından şikâyet sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen şikâyetler için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulamaya (maddi zararları da kapsayabilecek şekilde) başlatılır. Şikâyet sahibine de şikâyet kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı olarak iletilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF/DİF' un başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

6.3 İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz başvuruları, belgelendirme veya başvuruların olumsuz sonuçlanması durumunda müşteriye yazılı kararın bildirim tarihinden itibaren otuz (30) gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin bulunduğu bir yazı ile yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- İtirazın nedenleri veya gerekçeleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi,

- Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri.

QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine “itirazın alındığına dair” yazılı bilgi ile hem de Genel Müdüre en geç 7(yedi) iş gününde bildirilir. Bildirilen itirazlara istinaden Genel Müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kurulu üye/üyelerini görevlendirir.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi ve ilgili Birim Yöneticisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itiraz ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için itiraza konu olan süreçten bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi(ler)den EUTEST ile gizlilik ve tarafsızlık hükümlerini içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa QD.F.16-RO Gizli Bilgilerin Korunması İçin Taahhütname Formu ile taahhüdü alınır. Ayrıca görevlendirilecek kişi(ler)den konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair yazılı teyit alınır

Şikâyet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi: Genel Müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu üye/üyeleri; önce itiraz kayıt formu ile belirtilen itiraz işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul üye/üyeleri gerekli olduğunda itiraz sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 30(otuz) iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen itirazların durumu da göz önüne alınır. Kurul üye/üyeleri aldığı karar ve sonuçları QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu ile kalite yöneticisine verir; karar yine yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından itiraz sahibine iletilir.

Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen itirazlar için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaya (bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.) başlatılır. İtiraz sahibine de itirazın kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından kurul üye/üyeleri ve genel müdür bilgilendirilir; kurul üye/üyeleri nihai kararı tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verir ve itiraz sahibine kalite yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda kalite yöneticisi ve karar alıcı durumu tekrar değerlendirir, genel müdüre bilgi verilir ve nihai karara varılır. Bu karar tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verir ve itiraz sahibine bildirilir. Tüm kayıtlar QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formunda tutulur.Yapılan çalışmalar kalite yöneticisinin koordinasyonunda yürütülür.

6.3 Önerilerin Değerlendirilmesi

EUTEST'e yapılan öneriler Yönetim Temsilcisi tarafından QD.F.08 Şikâyet İtiraz Öneri Bilgi Talebi Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

REVİZYON GEÇMİŞİ

Aşağıdaki liste, zaman içinde bu dokumanda yapılan değişikliklere dair kısa ve temel bir açıklama sağlar.

| Revizyon | Tarih | Değişiklik |
|----------|------------|---|
| 00 | 20.09.2021 | İlk Yayın |
| 01 | 16.12.2021 | Tanımlar kısmında şikâyet ve itiraz kurulu tanımının güncellenmesi ve 6.1 Şikâyetlerin değerlendirmesi maddesinin güncellenmesi |
| 02 | 19.05.2022 | Revizyon geçmişi tablosunun eklenmesi |
| 03 | 27.05.2022 | Prosedürün tamamının gözden geçirilmesi ve gerekli yerlerde ekleme/çıkartmaların yapılması ve güncellenmesi |

| | | |
|----|------------|--|
| 04 | 12.12.2022 | Şikayet sonuçlarının müşteriye bildirilmesi yönteminin eklenmesi |
|----|------------|--|