

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ YÖNETİM SİSTEMLERİ TEMSİLCİSİ	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ YÖNETİM SİSTEMLERİ TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR
YAYIN TARİHİ	15.11.2016	
KONTROLLÜ KOPYA	<input checked="" type="checkbox"/>	
KONTROLSÜZ KOPYA	<input type="checkbox"/>	

### REVİZYON TAKİBİ

HAZIRLAYAN	REV NO	REV TARİHİ	AÇIKLAMA
A. SUMRU UÇAKLI	03	15.11.2016	Yenilenen organizasyon doğrultusunda personel pozisyonları güncellendi.
A. SUMRU UÇAKLI	02	20.07.2016	Tanımlardaki "şikâyet komitesi" düzeltildi. 6.2.1 kısmı yeniden düzenlendi.
SALİH GÜNGÖRDÜ	01	20.04.2015	Şikâyet ve itirazların ilgili araştırmalarını, incelemesini yapan fonksiyon Kalite Güvence Bölümü olarak değiştirildi. Websitesi <a href="http://www.silakalite.com">www.silakalite.com</a> olarak değiştirildi.
A. SUMRU UÇAKLI	00	01.04.2014	İlk yayın.

**İÇİNDEKİLER**

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR	3
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	3
5. SORUMLULUKLAR VE YETKİLER	3
6. UYGULAMA	4
7. EKLER	7

**KONTROLLÜ KOPYA**

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden gelen şikâyet ve itirazlarının değerlendirilmesi esaslarının belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür; Sila Kalite personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ▲ TS EN ISO / IEC 17024
- ▲ SILA KALİTE TS EN ISO / IEC 17024 KALİTE EL KİTABI
- ▲ S-RF-BLG-0110 SIKAYET VE İTİRAZLAR PROSESİ AKIS SEMASI

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Müşteri Şikâyetleri:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talepleri.

**Müşteri İtirazları:** Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

**Şikâyet ve İtiraz Kurulu:** Sila Kalite Üst Yönetimi tarafından atanan en az 2 kişiden oluşan kuruldur. Kalite Güvence Müdürü; yapılan müşteri şikâyet ve itirazlarını ilk aşamada değerlendirerek karara bağlamaya yetkilidir. Değerlendirmeler; konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler katılımıyla yapılacak bir toplantıda oy birliğiyle alınır. Müşteri şikâyetleri ve itirazları için yapılan faaliyetlerin müşteriye tatmin etmemesi ve çözülemeyen hukuk yolu açılmış problemlerin oluşmuş olması durumunda atanmış olan Şikâyet ve İtiraz Kurulu en geç 7 gün içerisinde toplanır ve gerekli kararlar alınır.

**Personel Belgelendirme Sorumlusu:** PBS

**Kalite Güvence Müdürü:** KGM

**Yönetim Sistemleri Temsilcisi:** YST

## 5. SORUMLULUKLAR VE YETKİLER

**Genel Müdür:** Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak.

**Yönetim Sistemleri Yöneticisi:** Şikâyet ve itirazların doğru şekilde alınmasını ve raporlanmasını sağlamak ve üst yönetimi haberdar etmek.

**Personel Belgelendirme Sorumlusu:** Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek.

**Kalite Güvence Müdürü;** Ele alınacağına karar verilmiş şikâyet ve itirazlarla ilgili araştırmaları yapmak ilgili faaliyet çalışanları ile görüşmek ve şikâyet ve itirazların sonuçlanmasını sağlamak.

**Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Yöneticisi:** Faaliyeti ile ilgili itiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL

**Şikâyet ve İtiraz Kurulu;** Çözümeyen hukuk yolu açılmış şikâyet ve itirazlar için gerekli analizleri ve araştırmaları yapmak ve sorunun çözümünü sağlamak.

## 6. UYGULAMA

### 6.1. ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI

#### 6.1.1. Şikâyet / İtirazların Web Sitesi Üzerinden Alınması

Müşteriler tarafından şikâyet ve itirazlar SILA Kalite'ye; Sila Kalite web sayfası ([www.silakalite.com](http://www.silakalite.com)) üzerinden ulaşılabilen Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim modülü doldurularak bildirilebilir. Web sitesi üzerinden yapılan bu bildirim; KG Müdürü'ne ve PB Sorumlusuna otomatik olarak Outlook aracılığıyla e-posta olarak gönderilir.

Sila Kalite personellerine gelen şikâyet/itirazlar Kalite Güvence Müdürü'ne aktarılır. Kalite Güvence Müdürü şikâyeti S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'na aktarılmasının ardından DÖF faaliyetinin başlatır.

KG Müdürü, PB Sorumlusuna da danışarak itirazın ele alınıp alınmayacağını analiz eder.

#### 6.1.2. Şikâyet / İtirazların Telefon Yoluyla Alınması

Müşteriler tarafından şikâyet ve itirazlar SILA Kalite'ye telefon yoluyla da bildirilebilir. Bu durumda telefonu cevaplayan SILA Kalite yetkilisi; durumda KG Müdürü / çalışanlarına iletir.

Kalite Güvence Müdürü şikâyeti S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'na aktarılmasının ardından DÖF faaliyetinin başlatır.

KG Müdürü, PB Sorumlusuna da danışarak itirazın ele alınıp alınmayacağını analiz eder.

#### 6.1.3. Şikâyet / İtirazların E-Posta Yoluyla Alınması

Müşteriler tarafından şikâyet ve itirazlar SILA Kalite'ye e-posta yoluyla da bildirilebilir. Bu durumda e-posta gönderilen SILA Kalite yetkilisi; e-postayı mutlaka KG Müdürü / çalışanlarına iletir.

Şikâyet / itiraz bildirim e-postasını alan KGM; e-postadaki bilgiler ışığında S-FRM-KK-0600 MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTIRAZ BILDIRIM FORMU'nu doldurur. E-postada eksik bilgi verilmesi halinde; şikâyet / itiraz sahibine telefon veya e-posta yoluyla ulaşılarak gerekli bilgiler tamamlanır.

Kalite Güvence Müdürü şikâyeti S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'na aktarılmasının ardından DÖF faaliyetinin başlatır.

KG Müdürü, PB Sorumlusuna da danışarak itirazın ele alınıp alınmayacağını analiz eder

#### 6.1.4. Şikâyet / İtirazların Bizzat Gelen Müşterilerden Merkez Ofis'te Alınması

Müşteriler şikâyet ve itirazlarını SILA Kalite'ye bizzat giderek Merkez Ofis'te de bildirebilirler. Bu durumda resepsiyonda görevli SILA Kalite yetkilisi; müşteriyi KG Müdürü / çalışanları ile görüştürür.

Şikâyet / itiraz bildirim için gelen müşterinin verdiği bilgiler ışığında, müşteri ile görüşen Kalite Güvence Müdürü şikâyeti S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'na aktarılmasının ardından DÖF faaliyetinin başlatır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL

*KG Müdürü, PB Sorumlusuna da danışarak itirazın ele alınıp alınmayacağını analiz eder*

### 6.1.5. Şikâyet / İtirazların Posta / Kargo Yoluyla Alınması

*Müşteriler tarafından şikâyet ve itirazlar SILA Kalite'ye posta / kargo yoluyla yazılı olarak da gönderilebilir. Bu durumda gönderi; postayı / kargoyu teslim alan SILA Kalite yetkilisi tarafından, mutlaka KG Müdürü / çalışanlarına iletilir.*

*Şikâyet / itiraz bildiriminin olduğu gönderiyi alan KGM / çalışanları; yazılı gönderideki bilgiler ışığında, S-FRM-KK-0600 MUSTERİ ŞİKAYET VE İTIRAZ BİLDİRİM FORMU doldurulur. Kalite Güvence Müdürü şikayeti S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'na aktarılmasının ardından DÖF faaliyetinin başlatır.*

*KG Müdürü, PB Sorumlusuna da danışarak itirazın ele alınıp alınmayacağını analiz eder*

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket ederler. İtiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmazlar ve gizlilik ilkesine daima bağlı kalırlar.

## 6.2 ŞİKÂyetLERİN VE/VEYA İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

### 6.2.1. İtirazların Değerlendirilmesi ve Bilgi Verilmesi

Kalite Güvence Müdürü; itiraz sahibine yazılı bilgi verir.

İtirazın, ilgili belgelendirme faaliyetinde yer almamış, itiraz eden firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından değerlendirilmesi esastır. Sınav faaliyetlerine ilişkin itirazlar ise ilgili faaliyet alanı çalışanları tarafından değerlendirilir.

Tüm itirazların değerlendirilmesinde tarafsızlık ilkesinin bozulma endişesi olduğunda *Yönetim Sistemleri Temsilcisi* değerlendirme ekibine katılabilir ve/veya ekip üyelerinin sayısını artırabilir.

Belgeli kişi belge konusunda verilmiş bir karara veya belgelendirme sürecinin herhangi bir uygulamasına itiraz edebilir, ancak itirazlar yalnızca yazılı olarak beyan edildiğinde dikkate alınır. Kişi, itirazını kanıtlarıyla ve gerekçeleriyle ispatlamalıdır. İtirazlar; SILA Kalite'ye, konunun öğrenildiğinden itibaren 1 ay (20 iş günü) içinde yapılır.

İtirazı değerlendirecek kişi/kişiler; itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Sila Kalite personeli arasından seçilir. İtirazı değerlendirecek kişi/kişiler gerekli olduğunda itiraz sahibi ve ilgili personel ile görüşür, ilgili raporları inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. Karar yazılı olarak itiraz sahibine derhal iletilir.

İtiraz sonucu haklı ise gerekli düzeltici / önleyici faaliyetler belirlenir ve uygulanır.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda; bildirim bir önceki karardan en fazla 5 iş günü içerisinde yapılmalıdır. *Yönetim Sistemleri Temsilcisi* durumu Şikâyet ve İtiraz Kurulu'na iletir. Kurul tüm kanıtları inceler, gerekli görüşmeleri gerçekleştirir ve en fazla 10 iş günü içinde SILA Kalite'ye bir rapor hazırlar. Hazırlanan rapor itiraz sahibine derhal yazılı olarak bildirilir.

Her adayın, her itiraz kararı için 1 kez yeniden değerlendirme talebi yapma hakkı vardır. 1'den fazla kere itiraz etmek isteyen adaylar hukuki yollara başvurmalıdırlar.

İtirazlar, düzenli olarak haftalık toplantılarda görüşülür.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL



### 6.2.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Bilgi Verilmesi

Başvuru yapan kişiler, belgelendirme süreci içerisinde memnun olmadıkları bir faaliyet hakkında belge süresinin geçerliliği boyunca şikâyet bildiriminde bulunabilirler. Sıla Kalite'ye yapılan şikâyetler için *KGM / Yönetim Sistemleri Temsilcisi* tarafından şikâyetin konusu, belgelendirme faaliyeti ile ilişkisi ve önemi dikkate alınarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyet başlatılır.

*Yönetim Sistemleri Temsilcisi*; şikâyet konusunun önemine göre konuyu *Genel Müdürü*'ne iletebilir.

Şikâyetler, *Yönetim Sistemleri Temsilcisi* koordinasyonunda, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Sıla Kalite personeli tarafından en fazla 10 iş günü içerisinde değerlendirilir.

İlgili kişi şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Yapılan faaliyet, açılan S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır.

Şikâyetin değerlendirme sonucu, şikâyet sahibine kararın alındıktan sonra derhal yazılı olarak bildirilir. Kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi *Yönetim Sistemleri Temsilcisi* tarafından yürütülür.

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

Belgelendirilmiş personel ile ilgili şikâyet alınır, konu *KGM / YST* tarafından PB Sorumlusu'na aktarılır. PB Sorumlusu gerekli incelemeyi yürütür ve şikâyet haklı görülürse belgeli kişi bilgilendirilir ve gerekirse uygunsuzluğu giderecek çalışma başlatılır.

Şikâyetler, şikâyet eden ve şikâyet konusu hakkında gerekli gizlilik ilkeleri korunarak değerlendirilir.

KONTROLLÜ KOPYA

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL

**7. EKLER**

S-FRM-KK-0600 MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ FORMU

S-PRO-GE-0050 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

S-FRM-GE-0390 DÖF İSTEK FORMU

S-RF-BLG-0110 SIKAYET VE İTİRAZLAR PROSESİ AKIS SEMASI



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
A. SUMRU UÇAKLI	A. SUMRU UÇAKLI	HALİT BATTAL