

 KENT GRUP BELGELENDİRME	ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PD.07
		Yayın Tarihi	10.06.2019
		Revizyon Tarihi	22.09.2023
		Revizyon No	07
		Sayfa No	1/4

1.AMAÇ

TS EN ISO/IEC 17020 Uygunluk Değerlendirmesi-Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar
TS EN ISO/IEC 17065 Uygunluk Değerlendirmesi-Ürün Proses ve Hizmet Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar İçin
Şartlar standartları kapsamında;

Bu prosedürün amacı firmamıza gelen itiraz ve şikayetlerin nasıl ele alındığını tarif etmektir.

2.SORUMLULAR

- Şikayet ve itiraz komitesi
- Genel Müdür
- Teknik Müdür
- Belgelendirme Müdürü
- Teknik Düzenleme Sorumlusu
- Teknik Yönetici
- Teknik Uzman
- Planlama Sorumlusu
- Kalite Yönetim Temsilcisi

3.TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Müşterinin, asansörün muayenesine dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için KENT GRUP BELGELENDİRME' ye ya da akreditasyon kuruluşuna talepte bulunması.

4. UYGULAMA

KENT GRUP BELGELENDİRME, kendisine iletilen şikayet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

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

4.1 Şikayetlerin değerlendirilmesi:

KENT GRUP BELGELENDİRME' ye gelen şikayetler;

1. Muayene ve belgelendirme faaliyetleri,
2. Muayene yaptığı müşterileri,

HAZIRLAYAN / Teknik Müdür	ONAY/Genel Müdür
BARIŞ KALIÇ	KAMİL KARİP

 KENT GRUP BELGELENDİRME	ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PD.07
		Yayın Tarihi	10.06.2019
		Revizyon Tarihi	22.09.2023
		Revizyon No	07
		Sayfa No	2/4

3. Ya da herhangi bir başka konu ile ilgili olabilir.

Tarafımıza ulaşan şikayetleri alan KENT GRUP BELGELENDİRME personeli FR.59 Müşteri Şikayet/İtiraz/Öneri Formu 'nu doldurarak Yönetim Temsilcisine iletir.

Şikayet ve itiraz komitesi şikayeti incelediğinde ilk olarak şikayetin KENT GRUP BELGELENDİRME' nin faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele almalıdır.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları FR.33 Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. Sürecin takibi Şikayet ve itiraz komitesi tarafından yürütülür.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet; itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

4.2 İtirazların değerlendirilmesi:

KENT GRUP BELGELENDİRME 'nin aldığı kararlarla ilgili olarak yapılan itirazlar KENT GRUP BELGELENDİRME, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirilir. İtiraz alındıktan sonra derhal komite toplantıya çağrılır ve komite en geç 1 hafta içinde toplanır. Komite kararını en geç 1 ay içinde KENT GRUP BELGELENDİRME 'ye bildirmelidir. Komitenin kararının itiraz sahibi tarafından kabul edilmemesi durumunda; gerekli hukuki süreçte Ankara Asliye Ticaret / Hukuk Mahkemesinin kararı geçerli sayılır.

4.3. ŞİKAYET VE İTİRAZ KOMİTESİ

Yürütme Faaliyeti

- ✓ Komite başkanlığını Genel Müdür yapar,
- ✓ *Şikâyet ve İtiraz Komitesi; başta Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi olmak üzere, Teknik Müdür, Teknik Yönetici, TDS, Teknik Uzman, Planlama Sorumlusu ve 17065 ve 17020 standartlarında yetkin olan bir dış değerlendiriciden (türkak denetçisi vb.) oluşmaktadır. Kent Grup Belgelendirme bünyesinde; birden fazla unvana sahip personeller şikâyete konu olmuşsa, genel müdür tarafından; konudan bağımsız yetkin bir dış değerlendirici toplantıya çağrılır. Toplantı en geç 1 hafta içerisinde ve gerektiğinde online olarak yapılabilir.*
- ✓ KENT GRUP BELGELENDİRME, KYT aracılığı ile tüm bilgi ve belgeleri üyelere sunmakla yükümlüdür.
- ✓ İtiraz ve Şikâyete konu; ulusal ve uluslararası mevzuat, tarafsızlık, çıkar ilişkileri, adalet ve hakkaniyet çerçevesinde 15 gün içerisinde değerlendirmesini yapar.
- ✓ *Toplantı kararı en az 2 kişinin oyuyla gerçekleşir.*
- ✓ İtiraz ve Şikâyet konularında oy çokluğu ile alınır, eşit oy çıktığında Genel Müdürün oyu belirleyici olur.
- ✓ İtiraz ve Şikâyet konusu, Şikâyet ve İtiraz Komitesi' nin herhangi bir üyesi hakkında ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından o üye yapılacak toplantıya çağrılmaz ve toplantıya alınmaz.

HAZIRLAYAN / Teknik Müdür	ONAY/Genel Müdür
BARIŞ KALIÇ	KAMİL KARİP

 KENT GRUP BELGELENDİRME	ŞİKAYET ve İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PD.07
		Yayın Tarihi	10.06.2019
		Revizyon Tarihi	22.09.2023
		Revizyon No	07
		Sayfa No	3/4

- ✓ Toplantı öncesi üyelere itiraz ve şikâyet bildirimini yapan kişi/kurum şikâyet konusunda kısa genel bilgilendirme yapılarak itiraz ve şikâyet bildirimini yapan kişi/kurum ile üye arasında çıkar çatışması veya taraf ilişkisi var ise o üye toplantıya katılamaz. Diğer üyelere ise sözleşme, tarafsızlık ve gizlilik taahhüdü imzalatılır.
- ✓ Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili şikâyet ve itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.
- ✓ Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.
- ✓ Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, KYT tarafından yapılır.
- ✓ KENT GRUP BELGELENDİRME itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç 1 ay içerisinde sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.
- ✓ KENT GRUP BELGELENDİRME' ye, ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda KENT GRUP BELGELENDİRME, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Toplantı Raporu (FR.10)
2. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FR.33)
3. Müşteri Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu(FR.59)

6. REVİZYON TABLOSU

Bölüm No	Rev. No	Revizyon Tarihi	Açıklama
Tüm Sayfalar	01	02.11.2020	Tüm bölümlerde yazım hataları düzeltildi.
Tüm Sayfalar	02	24.04.2021	Orijinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır ibaresi eklenmiştir. Puntolar düzenlenmiştir. Denetim öncesi genel kontrol yapılmıştır.
Tüm Sayfalar	03	01.09.2021	ISO 17065 standardı entegrasyon değişiklikleri yapılmıştır.

HAZIRLAYAN / Teknik Müdür	ONAY/Genel Müdür
BARIŞ KALIÇ	KAMİL KARİP



ŞİKAYET ve İTiraz DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PD.07
Yayın Tarihi	10.06.2019
Revizyon Tarihi	22.09.2023
Revizyon No	07
Sayfa No	4/4

Tüm Sayfalar	04	06.03.2022	ISO 17065 Akreditasyon Denetimi 13. Bulguya istinaden OEK.01 Organizasyon El Kitabındaki Şikayet ve İtiraz Komitesi Görevleri ile PD.07 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Prosedüründeki Görevler uyumlu olacak şekilde revize edilmiştir ve Şikayet ve İtiraz Komitesi ile Prosedürde belirtilen şikayetleri çözecek kişi tanımlamaları birebir örtüştürülmüştür.
4.2	05	02.10.2022	“Genel Müdür tarafından hukuki süreç başlatılır.” İle “İtiraz sahibinin sonucu kabul etmemesi durumunda Türkak’a başvurur.” İbareleri kaldırılmıştır. “Hukuki süreçte Ankara Asliye Ticaret / Hukuk Mahkemesinin kararı geçerli sayılır.” İbaresini eklenmiştir.
4.3	05	02.10.2022	“Yasal mevzuat”, “ulusal ve uluslararası mevzuat” olarak değiştirilmiştir.
4.3	06	01.09.2023	Şikayet ve İtiraz Komitesi toplantılarına katılanlar düzenlendi.
4.1	06	01.09.2023	“Belgelendirme” faaliyeti ibaresi eklendi. FR.59 ve FR.33 formları eklendi. Cümleler düzeltildi.
4.3	07	22.09.2023	<i>Şikayet ve İtiraz Komitesi toplantılarına katılanlar yeniden düzenlendi. Şikayete konu olan birden çok unvana sahip personel olması durumunda dış değerlendiricinin toplantıya dahil edilebileceği eklendi. Toplantı kararı için en az 2 kişinin oyu olması gerektiği eklendi.</i>

HAZIRLAYAN / Teknik Müdür	ONAY/Genel Müdür
BARIŞ KALIÇ	KAMİL KARİP