

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ		Doküman No	PR.10
		Tarih	15.07.2021
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 1 / 3

1. AMAÇ

Mekanik Kontrol' ün raporlandırma ve muayene faaliyetleri ile belgelendirdiği kuruluşların muayene çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklarla ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM

Mekanik Kontrol' ün muayene, belgelendirme ve denetleme faaliyetleri ilgili anlaşmazlıklar, şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

Mekanik Kontrol, Bu hizmetini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (KEK.madde 1-2) çerçevesinde yürütmektedir

4 SORUMLULAR: Teknik Müdür, Kalite Yöneticisi,

5 İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- PR.11 Periyodik Kontrol Prosedürü
- PR.03 Risk Değerlendirme Analiz ve İyileştirme
- FR.07 Şikayet/İtiraz/Talep Bildirim Formu

6 TANIMLAR

6.1 Anlaşmazlık: Mekanik Kontrol'ün almış olduğu kararlara ilişkin olarak ilgili taraflarla anlaşma sağlanmaması durumu veya uygulamalarında (muayene sorumlusu, muayene tarihi, muayene sorumlusunun almış olduğu kararlar vb.) mutabakat olmaması anlaşmazlık olarak değerlendirilir.

6.2 Şikayet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların Mekanik Kontrol'ün muayene ve raporlama faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya Mekanik Kontrol' ün etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

6.3 İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların Mekanik Kontrol'ün kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, Mekanik Kontrol' ün aldığı kararın, İtiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

6.4 Şikayet ve İtiraz Kurulu: Mekanik Kontrol Teknik Müdürü tarafından 3 yıllığına atanan, Şikayet ve İtiraz kurulu, 1'i Başkan, olmak üzere 2 kişiden oluşur. Sistem belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Kurulu kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Firma personel sayısı 4 ve altında kaldığında bu görev Teknik Müdüdür. Kurul

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ		Doküman No	PR.10
		Tarih	15.07.2021
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 2 / 3

oluşturulmasına gerek yoktur.

6.5 Şahit Muayene Kuruluşu: Anlaşmazlık durumunda başvurulacak olan tarafsız Akredite muayene kuruluşudur.

7. UYGULAMA

7.1 Anlaşmazlıklar

Müşteri, denetim tarihi, denetim planı, denetim ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili olarak itirazı olması durumunda FR.08 Şikayet/İtiraz/Talep Bildirim Formunu doldurarak Mekanik Kontrol' e iletir. Bilgi formu Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek Teknik Müdür'e bilgi verilir .

7.2 Şikayetler

Muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayene ekipleri, muayenenin içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılan şikayetler kayıt altına alınır.

Şikayetler, Kalite Yöneticisi tarafından, FR.07 Şikayet/İtiraz/Talep Formuna kaydedilir ve Teknik Müdüre iletilir. Teknik Müdür tarafından şikayet doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ve doğrulanması amacı ile 2 iş günü içinde şikayet sahibine ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulaması ve bilgilendirme yapılır.

Mekanik Kontrol' e ulaşan şikâyetler, Teknik Müdür tarafından, (15) on beş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Muayene raporları, muayene ekipleri, muayenenin içeriği v.b. şikayetlerin değerlendirmesi, Şikayet ve İtiraz kurulu/Teknik Müdür tarafından yapılır. Alınan kararlar doğrultusunda, Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikayet tarihinden en geç (1 ay) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Mekanik Kontrol, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına dair kararı taraflardan alınan değerlendirme ile belirler.

7.3 İtirazın Ele Alınması

İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esaslı, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ		Doküman No	PR.10
		Tarih	15.07.2021
		Revizyon No	0
		Sayfa	Sayfa 3 / 3

alınır.

- a) itirazı alma, geçerli kılma ve araştırma ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,
- b) itirazı izlemek ve kayıt etmek
- c) uygun düzeltme ve düzeltici faaliyetin yerine getirmek
- d) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması

7.4 Sürecin Yürütülmesi

7.4.1 Rapor sonuçlarına itiraz süresi rapor tarihi itibari ile en fazla 10 gündür. Bu süreden sonraki itirazlar değerlendirmeye alınmayacaktır. Hatalı muayene sonuçları konusunda taraflar arasında bir anlaşmazlık çıktığında akredite bir şahit kuruluş sonuçları geçerli olarak kabul edilecektir. Müşteri/İşveren itirazının haklı bulunması durumunda şahit muayene kuruluşunun masrafları kuruluşumuz tarafından, aksi durumda ise müşteri/işveren tarafından karşılanır.

7.4.2 Teklifin uygulanmasından doğacak anlaşmazlıkların çözümlenmesinde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.

Madde No	Açıklama	Revizyon No	Revizyon Tarihi
Tümü	15.07.2021 tarihinde yayınlandı.	0	-

Hazırlayan KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan TEKNİK MÜDÜR
---------------------------------	---------------------------