1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Daer Uygunluk Değerlendirme' de itiraz ve şikâyetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Kuruluşun, talep ettiği muayene statüsüne ilişkin Daer Uygunluk Değerlendirme tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: Daer Uygunluk Değerlendirmen 'in vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak, bir uygunluk değerlendirme faaliyetinde alınan karara itirazdan farklı olacak şekilde Daer Uygunluğa iletmiş olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: Daer Uygunluk Değerlendirme faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetleri tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından genel müdür, itiraz ve şikâyet komitesi, kalite yönetim temsilcisi, ilgili departman müdürleri ile itiraz ve şikayetle ilişkili tüm Daer Uygunluk Değerlendirme personeli sorumludur. Daer Uygunluk Değerlendirme şikâyet ve itirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

4. UYGULAMA

4.1. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

4.1.1. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Oluşturulması

Daer Uygunluk Değerlendirme genel müdürü tarafından atanan ve en az 3 asıl, 3 yedek kişiden oluşan komitedir. Daer Uygunluk Değerlendirme şikâyet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanması konusunda teknik müdür, itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi ve yönetim temsilcisini görevlendirmiştir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, itiraz ve şikayetler ile ilgili nihai kararın tarafsız, bağımsız ve gizlilik ilkelerine bağlı bir şekilde verilmesini sağlamak amacıyla oluşturulur. Genel Müdür, komite üyelerini seçerken, Daer Uygunluk ile kişisel olarak herhangi bir ticari, mali, hukuki ve başka bir ilişkisi olmamasını en önemli şart olarak göz önünde bulundurur ve bu doğrultu da seçer. Komite üyeleri, hizmet verilen kuruluştaki çalışanlardan, ürün kullanıcılarından, ürün tasarımcılarından ve hizmet verilen kuruluşun sahiplerinden olamaz. Komite üyeleri, Daer Uygunluk Değerlendirme' nin itiraz ve şikâyete konu olan hizmetin muayene uzmanlarından ve teknik kadrodan seçilemez.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi, itiraz ve şikâyete konu olan durumlardan bağımsız bir şekilde Daer Uygunluk Değerlendirme' de bulunan farklı departmanlardan seçilebileceği gibi, uygun kişilerin bulunamaması durumunda, benzer kuruluşlardan Daer Uygunluk Değerlendirme muayene faaliyetlerine bulunmamış yedek üyelerden seçilebilir. Böyle bir durumda bu kişiler ile sözleşmeler imzalanarak, oryantasyon eğitimleri verilir. İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesinin görevleri, sorumlulukları görev tanımında belirtilmiştir.

Kalite yönetim temsilcisinin yetki seviyesi üzerinde şikâyet olması durumunda (Örnek: Genel Müdür, Teknik Müdür vb.) söz konusu şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyete konu olan kişilerden bağımsız asıl ve yedek üyelerden en az 3 kişi toplantı için seçilir.

Komite üyelerinin istifası veya genel müdürün değişiklik yapması söz konusu değilse komite aynı haliyle çalışmalarını sürdürür.

Bu doküman elektronik ortamda günceldir. Kâğıt ortamındaki doküman yayınlayan birimce onaylanmadıkça KONTROLSÜZ KOPYADIR.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komite üyeleri, kendi görev tanımları ile ilgili oryantasyon sürecine tabi tutulur ve görevleri ile ilgili sözleşme imzalatılır.

4.1.2.İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Toplanması

İtiraz ve Şikâyet Komitesi 12 ayda bir kez veya genel müdürün olağanüstü durumu tespitiyle veya ihtiyaç duyduğunda belirlenen yer ve tarihte toplantıya katılır, ihtiyaç duyulması halinde yedek üyeler toplantıya katılır. Bu toplantıya kalite yönetim temsilcisi başkanlık eder.

Toplantı Gündemi üyelere kalite yönetim temsilcisi tarafından toplantı tarihinden 1(bir) hafta öncesinde antetli kâğıt kullanılarak, toplantı gündemi, tarihi ve saati belirlenerek mail yolu ile iletilir. Komite üyeleri bilgilendirmeyi aldıklarına dair maili okunduğunu bildirecek şekilde cevaplarlar.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Toplanması Durumunda Uyulacak Kurallar;

1. Üyelerin en çok 2(iki) toplantıya mazeretsiz katılmamaları itiraz ve şikâyet komitesinden çıkarılma sebebidir.

2. İtiraz ve şikâyet komitesi, kararları oy birliği ile alınır. Oy birliğinin olmadığı durumlarda ise oy çokluğu ile karar alınabilir.

3. İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesinin kararı, son karardır.

4. Gerekli görülmesi durumunda komite üyelerine teknik konuda destek olması amacıyla, şikâyete, itiraza konu faaliyet/standart ile ilgili daha tecrübeli teknik bir kişi destek olabilir.

5. Daer Uygunluk Değerlendirme tarafından şikâyet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

6. Daer Uygunluk Değerlendirme şikâyet ve itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

7. Daer Uygunluk Değerlendirme şikâyet ve itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

8. Muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayene ekipleri, muayenenin içeriği vb. hususlarda şikâyet ve itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

9. Daer Uygunluk Değerlendirmen ’in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazlar, internet sayfasında erişime açılmış olan DR.FR.030 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu ile elektronik ortamda, kalite temsilcisi tarafından şikâyet ve itiraza ilişkin bilgiler alınarak, DR.LS.021 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi ile kayıt altına alınır. Tüm bilgiler kalite yönetim temsilcisinde toplanır.

10. Şikâyet ve itiraz alındıktan sonra kalite yönetim temsilcisi ve ilgili teknik müdür, itirazın Daer Uygunluk Değerlendirmen ’in vermiş olduğu kararlar, çalışan personeller ve faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet verip vermediği ile ilgili ile ilgili olup olmadığını araştırır.

11. Daer Uygunluk Değerlendirme Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, itiraz ve şikâyetin değerlendirilmesi için; genel müdürün direktifi ile yönetim temsilcisi tarafından, şikâyetten bağımsız en az 3 kişi olacak şekilde şikâyet ve itiraz komitesinden üyeler davet edilir ve durumu değerlendirerek karar almaları istenir.

12. Yönetim temsilcisi itiraz ve şikâyete ilişkin bilgi belge ve kayıtları itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi ile paylaşır.

Bu doküman elektronik ortamda günceldir. Kâğıt ortamındaki doküman yayınlayan birimce onaylanmadıkça KONTROLSÜZ KOPYADIR.

13. İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi şikâyet ve itiraz muayene faaliyetleri, çalışan personeller veya bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak, riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine dair yapılacak işlemleri belirler.

14. Şikâyet ve itiraz, Daer Uygunluk Değerlendirme faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet ve itiraz sahibine kalite yönetim temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.

15. Gerek duyulması halinde şikâyet ve itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir.

16. Şikâyet ve itirazlar, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine kalite yönetim temsilcisi tarafından yazılı olarak, yapılacak işlemler hakkında bilgi verilir.

17. Yönetim temsilcisi, şikâyet ve itiraza ilişkin komitenin almış olduğu aksiyon kararı doğrultusunda, düzeltici ve önleyici faaliyetler süreçlerini başlatır.

18. Şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

19. Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı mail yolu ile kalite yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez Daer Uygunluk Değerlendirme 'ye itiraz etme hakkına sahiptir.

20. Müşteri faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu yönetim temsilcisi tarafından DR.FR.030 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu kaydedilerek itiraz ve şikâyet komitesine bildirilir ve müşteriye yazılı bilgi verilir. İtiraz ve şikâyet komitesi yeni bir faaliyet planlarsa, yeni plan tekrar müşteriye iletilerek süreç devam ettirilir.

21. Daer Uygunluk, şikâyet ve itiraz sahibinin alınan karara itiraz edebilmesine izin vererek bu şikâyet ve itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin teminini sağlar. Faaliyet sonucu İtiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise Daer Uygunluk mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar.

22. Şikâyet ve itiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir. Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili Daer Uygunluk' un akreditasyona sahip olduğu Akreditasyon Kuruluşları (TÜRKAK) ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez. Şikâyet ve itirazın ilgili olduğu Kurum/Kuruluş olacak şekilde bilgi verilir.

4.1.3.İtiraz ve Şikâyet Komitesi Toplantı Gündemi

-İtiraz ve Şikâyet Komitesinin toplantı gündemini aşağıdaki konular oluşturmaktadır;

A. İtirazlar;

TS EN ISO 17020 işletme prosedürleri gereği alınan kararlar,

TS EN ISO 17020 işletme prosedürleri gereği oluşturulan prosedürlerin revizyona uğraması,

Tahribatsız muayene hizmetleri kararı

Tahribatsız muayene hizmetlerinin tekrarlanması kararı,

Kaynak yöntemi prosedürü onay hizmetlerinin kararı,

Kaynak yöntemi prosedürü onay hizmetlerinin tekrarlanması kararı,

Gözetim hizmetleri kararı,

Bu doküman elektronik ortamda günceldir. Kâğıt ortamındaki doküman yayınlayan birimce onaylanmadıkça KONTROLSÜZ KOPYADIR.

B. Şikayetler;

Muayene hizmetini onaylayan kişiler hakkında alınan şikayetler,

Muayene hizmetini gerçekleştiren kişiler hakkında alınan şikayetler,

Kaynak yöntemi prosedürü onay hizmetini gerçekleştiren kişiler hakkında alınan şikayetler,

Kaynak yöntemi prosedürüne onay veren kişiler hakkında şikayetler,

Muayene, sertifikasyon ve gözetim hizmeti sürecindeki uygulamalar hakkında şikayetler,

Yanlış belge veya logo kullanımı,

TS EN ISO 17020 muayene kapsamları ile ilgili alınan şikayetler,

Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri hakkında şikayetler,

Toplantı sonucu kalite yönetim temsilcisi tarafından antetli forma ile kayıt altına alınır, toplantı katılımcılarından imza alınır, toplantı sonuçları kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir. Toplantı sonuçları düzeltici önleyici faaliyetler gerektiriyor ise, düzeltici önleyici faaliyetler prosedürüne göre işlemler başlatılır ve sonuçları kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

DR.FR.030 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

DR.LS.021 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi

Prepared and Controlled by Hazırlayan ve Kontrol eden	**Approved by** Onaylayan
Quality Management Representative Kalite Yönetim Temsilcisi Name /Surname ; DAMLA KAYA (Ad / Soyad) Signature ; (İmza)	General Manager Genel Müdür Name /Surname ; EREN KAYA (Ad / Soyad) Signature ; (İmza)

Bölüm No.	Revizyon Tarihi	Rev No.	Revizyon Maddesi
Tümü	--	00	İlk Yayın.
Tümü	22.11.2022	01	Logo ve unvan değiştirildi, numaralandırma sistemi güncellendi.
Tümü	27.07.2023	02	Tüm başlıklar ve uygulamalara revizyon getirildi.

Bu doküman elektronik ortamda günceldir. Kâğıt ortamındaki doküman yayınlayan birimce onaylanmadıkça KONTROLSÜZ KOPYADIR.