

1.AMAÇ

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

2.SORUMLULAR

- Genel Müdür
- İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi
- Yönetim Temsilcisi
- Planlama Sorumlusu

3.TANIMLAR

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

İtiraz: Müşterinin, yapılan muayeneye dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için INSPECT'e ya da akreditasyon kuruluşuna talepte bulunması.

4. UYGULAMA

INSPECT, kendisine iletilen şikâyet 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 şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

4.1 Şikâyetlerin değerlendirilmesi:

INSPECT' ye gelen şikâyetler ;

1. Muayene faaliyetleri,
2. Muayene yaptığı müşterileri,
3. Yada herhangi bir başka konu ile ilgili olabilir.

Tarafımıza ulaşan şikâyetleri alan INSPECT personeli **FRM.33-İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Formu'** nu doldurarak Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim Temsilcisi şikâyeti incelediğinde ilk olarak şikâyetin INSPECT' nin faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve öyle ise ele almalıdır.

Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Şikâyet konusunun önemine göre konuyu Genel Müdür'e iletebilir. Bazı durumlarda, şikâyetin konusuna göre, ele alınması için bir ekip



GÖZETİM HİZMETİ İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doc. No./Rev. No.	: PD-07/00
Issue Date	: 01.08.2017
Page No.	: 2
Rev. Date	: -

oluşturulabilir. Şikâyeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir.

Ayrıca bu kişiler şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalıdır. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün 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.

4.2 İtirazların değerlendirilmesi:

INSPECT'in aldığı kararlarla ilgili olarak yapılan itirazlar INSPECT, Şikâyet 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 INSPECT'e bildirmelidir. Komitenin kararının itiraz sahibi tarafından kabul edilmemesi durumunda INSPECT Genel Müdürü tarafından hukuki süreç başlatılır. Hukuki süreçte Gaziantep Mahkemelerinin kararı geçerli sayılır.

4.3 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri:

INSPECT Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri, Teknik Müdür, Planlama Sorumlusu ve INSPECT Sistem Belgelendirme Müdürü'nden oluşmaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Kurul-Komitee Toplantı Raporu (FRM.30)
2. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FRM.33)