

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	1 / 11

DİZAYN KALİTE VE MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ
QUALITY AND ENGINEERING SERVICES

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ

PROCEDURES FOR HANDLING COMPLAINTS & APPEALS

	HAZIRLAYAN PREPARED BY	KONTROL EDEN CHECKED BY	ONAYLAYAN APPROVED BY
Ad-Soyad / Name	Saliha BARIŞ MORAY	Saliha BARIŞ MORAY	Nüvit ŞAHİNTÜRK
Görevi / Title	Kalite ve SEÇ Müdürü	Kalite ve SEÇ Müdürü	Genel Müdür
Tarih / Date	17.07.2019	17.07.2019	17.07.2019
İmza / Signature			

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	2 / 11

REVİZYON GEÇMİŞİ / REVISION HISTORY			
REV. NO	REV. TARİHİ REV. DATE	REVİZYONU İSTEYEN REVISION REQUESTED BY	AÇIKLAMALAR / YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER REMARKS / REVISIONS MADE
00	-	-	İlk Yazım
01	12.12.2013	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 2, 4, 5, 6, 7,9
02	21.02.2014	Saliha BARIŞ MORAY	Prosedürün isminin doküman içi ve başlıkta standartlaştırılması,*Madde 6 ve Madde 7' nin yeniden düzenlenmesi
03	03.02.2015	Saliha BARIŞ MORAY	Yeni Formata göre düzenlendi. Madde 1, madde 3,madde 4,madde 9,
04	07.10.2015	Saliha BARIŞ MORAY	Organizasyon değişikliği nedeniyle madde 4 yeniden düzenlendi.
05	16.01.2018	Saliha BARIŞ MORAY	TS EN ISO 17014 Personel Belgelendirme ve Uusal Mesleki Yeterlilik koşullarına uygunluk nedeniyle madde 1-2-3- 4- 5-6 yeniden düzenlendi.
06	20.05.2019	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 5.5.2.2.b) - 5.6 yeniden düzenlendi.
07	17.07.2019	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 5.4, madde 5.5.2.2.b), madde 5.5.2.3 yeniden düzenlendi.

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	3 / 11

NO:	İÇİNDEKİLER:	SAYFA NO:
1.	AMAÇ	4
2.	KAPSAM	4
3.	TANIMLAR & KISALTMALAR	4-5
4.	SORUMLULUKLAR	5-6
5.	PROSEDÜR DETAYI	6-10
6.	İLGİLİ DOKÜMANLAR	10
7.	DOKÜMANTASYON	10-11
8.	DEĞİŞİKLİKLER	11
9.	EKLER	11

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	4 / 11

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, yapılan muayene ve personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin firmalardan veya bu konu ile ilgili üçüncü taraflardan alınan şikayet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi, anlaşmazlıklar durumunda izlenecek yolun belirlenmesi ve kayıt altına alınması için proses ve koşulların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Muayene ve personel belgelendirme faaliyetlerinde tüm taraflardan gelebilecek şikayet ve itirazlar bu prosedür kapsamındadır.

3. TANIMLAR & KISALTMALAR:

DZ/DQE	: DİZAYN LTD. ŞTİ.
KEK 001	: Kalite El Kitabı (ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001)
KEK 002	: Kalite El Kitabı (ISO/IEC 17020)
KEK 003	: Kalite El Kitabı (ISO/IEC 17024, MYK Yetkilendirme Kriterleri)
OEK 005	: Organizasyon El Kitabı
KGSP	: Kalite Yönetimi Sistem Prosedürü
KGST	: Kalite Yönetim Sistemi Talimatları
K-SEÇ	: Kalite ve Sağlık, Emniyet, Çevre
PBEL	: Personel Belgelendirme

ŞİKÂYET : İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun DQE' ye DQE' nin faaliyetlerini ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İTİRAZ : Muayene ögesini sağlayanın DQE' den, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesini dair talep ve personel belgelendirme başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin DQE tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi

İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME KOMİTESİ: DQE Genel Müdürü tarafından seçilen ve atanan 3 kişiden oluşan (sektörden bir bilir kişi, hukukçu ve diğer bir kişi) komitedir. Görev tanımları OEK 005' te ve Komite üyelerinin isimleri DQE.AŞ.3001 Yetkili Organizasyon Şeması nda belirtilmiştir. **Gerek duyulduğunda** (DÜZ: Eklendi) Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan belgelendirme kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirerek oybirliği sonucu varılan görüşü DQE ' ye bildirir.

Tüm üyelerin personel belgelendirme süreçleri ve kendi görev ve sorumlulukları hakkında bilgi

sahibi olmaları için komite üyeleri Yönetim Temsilci tarafından bilgilendirilir.Toplantı gündeminin

belirlenmesi , üyelerin toplantıya çağırılması Genel Müdür' ün talimatı ile Yönetim Temsilcisi

tarafından yürütülür. Planlanan toplantı tarihinden en az 2 hafta öncesinde Kalite Yöneticisi

tarafından üyelere bildirim yapılır. İki kez üst üste çağrıldığı halde toplantıya katılmayan üye,

üyelikten çıkarılır.Komite üyeleri DQE.POL.12 Bağımsızlık, Tarafsızlık, Dürüstlük, Gizlilik Taahhüdü'

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	5 / 11

nü imzalayarak görevleri süresince DQE Yönetim Sistemleri ilkelerine riayet edeceklerini taahhüt ederler.

Toplantıya şahsen katılım tercih edilir. Ancak özel durumlarda telekonferans vb. yollarla çoğunluk sağlanabilir.

Diğer DQE personeli de komiteye izleyici olarak davet edilebilir ancak oy hakkı bulunmamaktadır. Komite ilk toplantısında 3 yıllık süre için başkanını seçer. 3.yılın sonunda komite başkanlığı seçimi tekrarlanır. Kararlar oy çokluğu ile alınır, toplantının yapılması için tüm üyelerin katılımı zorunludur ve kararlar kurul sekreteryası (Belgelendirme Müdürü ya da Yönetim Temsilcisi) tarafından tutanaklara geçirilir.

Şikayet ve İtirazlar Komitesi mümkün olduğunca YGG toplantısının öncesinde toplanır.

Toplantıda aşağıdaki konular görüşülür:

- Geçmiş toplantı kayıtlarında personel belgelendirmeye ilgili bildirilen şikayetler, itirazlar ve bunlarla ilgili yapılan faaliyetler, kanuni süreçte olan itiraz mevcut mu? Mevcutsa gelinen durum
- Son komite toplantısından sonra alınan şikayet ve itiraz sayıları ve nedenleri
- Kalite ve SEÇ Yönetimini etkileyen faktörler
- Süreçlerde, organizasyon yapısında değişiklikler
- Belgelendirme Personeli sirkülasyonu,
- Akreditasyon denetimi sonuçları

Şikayet ve İtiraz komitesi, görüşlerinde tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.

Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan belgelendirme kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirerek oybirliği sonucu varılan görüşü DQE ' ye bildirir

4. SORUMLULUKLAR

GENEL MÜDÜR:

Şikayet ve itirazlar ile ilgili verilen kararların nihai incelemesini yapmaktan ve çözüm ve/veya kararların onayından ve prosedürü onaylamaktan sorumludur.

ENDÜSTRİ & PERSONEL BELGELENDİRME MÜDÜRLERİ: Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karar verilmesi aşamalarında teknik ve mesleki konular ile ilgili tüm tetkiklerin

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	6 / 11

yönetilmesi ve varsa hizmet uygunsuzluğunun kaynağının belirlenmesi konusunda yapılacak olan çalışmaların gerçekleştirilmesinden sorumludur.

KALİTE & SEÇ MÜDÜRÜ:

Şikayet ve itirazların kendisine iletilmesinden itibaren, itirazların prosedüre uygun işlem görmesinin takibinden, itirazın K-SEÇ ile ilgili kısmı hakkında çalışma ve soruşturma yapmaktan, personel belgelendirme faaliyetlerinde Bağımsızlık Tarafsızlık Komitesinin görüşünü Genel Müdür' e sunmaktan şikayet ve itirazların tekrarlanmaması için yapılan çalışmaların takibinden, müşteri ile yapılan yazışmaların takibinden, itiraz ve şikayetlerle ilgili alınan kararların iletilmesinden ve kayıt altına alınmasından, bu prosedürün güncelliğinden ve erişilebilirliğinden sorumludur.

DİĞER YÖNETİCİLER

Aldıkları şikayet ve itirazları K-SEÇ Müdürüne bildirmekten, belirlenen düzeltici / önleyici faaliyetleri uygulamaktan/*uygulatmaktan*, kendileri veya yönettikleri bölümleri ilgilendiren şikayet ve itirazlar ile ilgili gerekli açıklama / savunmaları yapmaktan, gerekli olduğunda araştırmalara iştirak etmekten, ilgili kayıtlarının dosyalanması ve muhafazasından

TÜM ÇALIŞANLAR:

Bu KGSP' ye uymaktan sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYLARI

5.1.Şikayet & İtiraz Kıstasları

Şikayet ve itirazlar verilen hizmetler (muayene ve personel belgelendirme), aldığı yazılı/onaylı

kararlar ve/veya teslim ettiği belgeler ve hizmetleri gerçekleştirirken İş Sağlığı ve Güvenliği

konusundaki tutumları ve çevreye yaptıkları etkiler ile ilgili ise dikkate alınır. Muayene edilen veya

personel belgelendirmeye ilişkin müşteri dışındaki tarafların şikayet ve itirazları olması durumunda

Müşteri'den yazılı doğrulama alınması gerekir.

5.2. Şikayet & İtirazların gelebileceği alanlar;

- DQE 'nin hizmet (muayene, personel belgelendirme)verdiği müşterilerden gelen şikayet ve itirazlar,
- DQE 'nin hizmet (muayene)verdiği işlerin üçüncü taraf kontrollük kuruluşundan gelen şikayet ve itirazlar,
- Muayene hizmeti gerçekleştirilen müşterilerin bağlı olduğu klas kuruluşlarından gelen şikayet ve itirazlar,
- Hizmetin (muayene, personel belgelendirme) gerçekleştiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikayet ve itirazlar

5.4 Şikayet ve İtirazların Grupları

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	7 / 11

- Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Muayene sonuçlarının raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Personel Belgelendirmeye ilişkin (belgelendirme başvurusu, belgelendirme süreci, yeniden belgelendirme, belge iptali vb.) şikayet ve itirazlar,
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin gerektiği gibi alınmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Çalışılan mahaldeki iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine DQE personelinin uymamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Sınav yerimiz ya da gezici sınav birimlerinde iş sağlığı ve güvenliği yönünden önlemlerin alınmaması ya da tedbirlere bizzat DQE personel belgelendirme personellerinin uymamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Merkezde, şantiye çalışmalarında, Sınav yerimiz ya da gezici sınav birimlerinde çevreye verilen rahatsızlık ve çevre bilincine ters düşen davranışlar ile ilgili şikayet ve itirazlar,
- DQE personelinin hizmet(muayene ve personel belgelendirme) mahallindeki tavır ve davranışlarından ve iş, sınav programına uyulmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar, (belgenin askıya alınması, belgenin iptali, verilen belgenin kapsamındaki kısıtlamalar, muayene raporlarındaki bulgular ve kararlar vb)
- Hizmet/taşeronluk/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Yönetim Sistemlerine uygunsuz davranışların müşteriler tarafından tespiti sonucu ortaya çıkan şikayet ve itirazlar.

5.3. Şikayet ve/veya İtirazın İncelenmesi

DQE' ye iletilen Personel hataları veya sistematik hatalar, önerilen iyileştirmeler, şikayetler ve itirazlar sözlü olarak veya mail, fax, dilekçe, web sitesi kanalı ile iletilmiş olabilir Sözlü olarak yapılan şikayet ve itirazlar Kalite ve SEÇ Müdürü'ne bildirilir. Kalite ve SEÇ Müdürü şikayet ya da itirazın geldiği kesimle görüşerek şikayet ve itirazın yazılı olarak bildirilmesini sağlar. Sözlü itirazlar yazılı olarak bildirilmiyorsa dikkate alınmaz.

Her tür durumda şikayeti alan personel şikayeti doğrudan K-SEÇ Müdürüne iletir. K-SEÇ Müdürü tarafından kayıt altına alınır **Muayene ile ilgili şikayet ve itirazlarda** K-SEÇ Müdürü, şikayeti Endüstri Müdürü ve bölüm sorumluları ile birlikte inceler ve değerlendirir. K-SEÇ Müdürü kendisine Personel **Belgelendirme ile ilgili olan şikayet ve itirazlar** ulaştığında Personel Belgelendirme Müdürü ile incelenir.

5.4. Şikayet ve İtirazı Kabul Etme & Doğrulama

DQE itiraz ve şikayetlerin **kabulü**, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmamasını benimsemiştir. DQE şikayet ve itirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

DQE' nin verdiği hizmetlerle (muayene ve personel belgelendirme) ilgili her türlü şikayet ve itiraz anında Kalite ve SEÇ Müdürü' ne bildirilir (*personel belgelendirmede yazılım programındaki formun doldurulmasıyla gelen şikayet ve itiraz direkt KSEÇ Müdürü' nün mailine düşer*) Alınan şikayet ve itiraz başvurularını **DQE. FR.3016 Şikayetler & İtirazları İzleme Formu** formuna K-SEÇ Müdürü kaydeder, Kalite ve SEÇ müdürü DQE' nin sorumlu olduğu muayene ve personel belgelendirme

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	8 / 11

faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyid eder. eğer ilgiliyse şikayet ve itirazı muayene faaliyetleriyle ilgiliyse Endüstri Müdürü ve Operasyon Sorumlularıyla ele alır, şayet Personel Belgelendirme ile ilgiliyse Personel Belgelendirme Müdürü ile ele alır. Bu değerlendirmeler sırasında tüm bilgileri toplar, doğrular, geçerli kılar. Genel Müdür' ün onayıyla da sebeplerin araştırılmasını, gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasını sağlar. Başvuru sahibine itirazın alındığı ve değerlendirme sürecinin başladığı, en geç **30 iş günü** içerisinde sürecin sonuçlandırılacağı bilgisini verir. Eğer şikayet ya da itiraz uygun değilse kabul edilip geçerli kılınmaz. Karar sonrası Bu durum **Bir hafta içinde** KSEÇ Müdürü tarafından şikayet/ itiraz edene **e- posta** ile bildirilir.

5.5.Şikayet ve İtirazları Soruşturma Değerlendirme Karar Verme & Uygun Faaliyetlerin Gerçekleştirilmesi

5.5.1. Şikayet ve İtirazların Araştırılması Soruşturulması

Genel Müdür onayı ile ilgi alanına göre Endüstri Müdürü ya da Personel Belgelendirme Müdürü' ne şikayet ya da itirazın nedenini araştırarak, soruşturmak için durum bildirilir. şikayet ya da itirazın alanına göre Endüstri Müdürü ya da Personel Belgelendirme Müdürü' araştırmanın teknik ve mesleki boyutunu tamamladığında Kalite ve SEÇ Müdürü'ne bildirir. İtirazın içeriğinde yönetim sistemi ile ilgili konu varsa Kalite ve SEÇ Müdürü de araştırmasını tamamlar.

5.5.2. Değerlendirmeler

5.5.2. 1. Şikayetler Hakkındaki Değerlendirmeler

Kalite ve SEÇ Müdürü şikayetle ilgili nedenin araştırılması ve görüş birliğiyle şikayeti yapanın haklılığının kararı sonrası, genel müdürün onayıyla düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanmasına karar verir. Şikayetin içeriğine göre ilgili departmanlar/kişiler tespit edilir. Kök neden bulunur. Bölüm sorumluları ile birlikte gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Şikayetin bir daha oluşmaması için önlem alınır. (Bkz 5.5.3) Kalite ve SEÇ Müdürü ilgili bölümlerin yaptığı çalışmaların tümüne katkıda bulunur ve izler. **Şikayetleri & İtirazları İzleme Formu' na kaydeder.** Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapıldıktan ve tekrarlanmaması için tedbirler alındıktan sonra (REF:5.5.3.)DQE geneline ulaştırır.

Personel Belgelendirme ile ilgili şikayetlerde şikayet edenin şikayetinde haksız bulunması durumunda kendilerine durum açıklanıp bildirim yapıldıktan sonra halen şikayetleri devam ediyorsa bu durum Şikayet ve İtiraz komitesine bildirilir komitenin görüşü alınır. KSEÇ Müdürü tarafından karar verilmesi sonrası Müşteriye yeniden bildirim yapılır.

5.5.2.2. İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

5.5.2.2.a) Muayenelerle ilgili İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

İtirazlar konusunda iki taraf da haklılığını beyan edebilir. Şayet DQE itirazın yersiz olduğu düşüncesinde ise itirazlar hukuki yollara taşınabilir. Bu durumda mahkeme sürecinin araştırma aşamasında DQE haklılığını profesyonelce kanıtlama yoluna gider. Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, endüstri müdürü ile görüşerek Satış ve Pazarlama Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir. Tekrar muayenesine müşteriyle birlikte endüstri müdürü ya da görevlendirdiği personel katılır. Uygulanan muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. İtiraz edilen muayene mümkün olduğunca aynı şartlar altında gerçekleştirilir. Tekrar muayenesinin kayıtları ilgili bölümde tutulur, tekrar muayenesi olduğu belirtilecek şekilde Muayene Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan muayene raporu ile ilişkilendirilir. Tekrarlanan muayene neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar muayene bedeli alınabilir, aksi durumda ücret talep edilmez. Bu durumda bir önceki muayene raporu geçerlidir. Müşterinin tekrar muayenesi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK' a başvuruda bulunulur. TÜRKAK başka bir akredite muayene

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	9 / 11

kuruluşunu hakem olarak tayin eder ve aynı muayene tekrar edilir. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı bulunması ve talepte bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti DQE tarafından karşılanır. Kayıtlar **DQE. FR.3016 Şikayetler & İtirazları İzleme Formu ve eklentileri olarak tutulur.**

5.5.2.2.b) Personel Belgelendirme ile ilgili İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

Adayın sınav sonuçlarına, sınav soru ve cevaplarına yapacağı **itirazın süresi**, sınav sonuçlarının açıklandığından duyurulmasından itibaren 10 (on) iş günüdür. web sitesi üzerinden yapılır. Gelen Şikayet ve/veya İtiraz DQE.FR.3016 Şikayet ve İtiraz İzleme Formu' na KSEÇ Müdürü tarafından kaydedilir. İtiraza konu olan kişinin kararı yeniden gözden geçirilir ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur , iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur . İtiraz konusunda Personel Belgelendirme Müdürü ve KSEÇ Müdürü araştırmalarını yaptıktan ve personel belgelendirme faaliyetlerinde görev almayan KSEÇ Müdürü tarafından İtiraz edene daha önce bildirildiği gibi en geç 30 gün içinde bir karara bağlanır şayet bir istisna olupta geçerli bir nedenden dolayı süre uzatılacaksa durum itiraz sahibine gerekçeleriyle birlikte **e- posta ile** bildirilir. Ancak bu süre 12 haftayı geçemez.

İtiraz itiraz edenin haklı olduğu yönündeyse itiraz edene bildirim yapıldıktan sonra düzeltici faaliyet yapılır. Fakat karar itiraz edenin haksızlığı yönündeyse ve itiraz edene bildirildiği hale itiraz konusunda halen ısrar ediliyorsa durum Şikayet ve İtiraz komitesine bildirilir. Komitenin görüşü alındıktan sonra karar verilir ve İtiraz edene durum bildirilir. İtiraz eden yine sonuca karşı çıkarsa durumu adli makamlara iletebilir

Adli soruşturma gerektiren durumlarda ise bu süre dikkate alınmaz adli soruşturma için geçerli olan yasal zamanaşımı süresi dikkate alınır. İtiraz ve şikayetlerde , itiraz ve şikayet gerekçesi net olarak ifade edilmekte, başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri net olarak belirtilmektedir.

İtirazların aday lehine sonuçlanması durumunda itirazın konusuna göre düzeltici faaliyet ve bir daha tekrarlanmaması için önlem alma faaliyeti başlatılır ve itiraz çözülür. Bu çözüm belgenin verilmesi veya adayın yeniden sınava alınarak ölçme değerlendirmenin tekrardan gerçekleşmesi gibi sonuçları içerebilir. İtiraza konu hatalı değerlendirmeyi yapan değerlendiriciler hakkında da düzeltici faaliyet başlatılır. (Bkz 5.5.3)

İtiraz komitesi belge ile ilgili herhangi bir karar veremez. Belge kararı, itirazın değerlendirme sonucuna göre, karar verici tarafından verilir.

5.5.2.3. Genel Müdür tarafından **adayın** itirazının haklılığının onaylanması durumunda müşteri maduriyeti ortadan kaldırılır. İtiraz ile ilgili konunun bir daha oluşmaması için gerekli tüm tedbirlerin alınması sağlanır.

5.5.3. Şikayet ve İtiraz ile ilgili düzeltici faaliyetlerin yapılması ve tekrarlanmaması için tedbirlerin alınması

Kalite ve SEÇ Müdürü, şikayet ve itirazları değerlendirip, gerekli durumlarda KGSP 3210 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü' ne göre düzeltici faaliyet başlatır.

▪ Şikayet ve İtiraz konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise Kalite ve SEÇ Müdürü tarafından alınması gerekli olan eğitim acilen plana dahil edilir.Gerçekleştirilmesi sağlanır.

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	10 / 11

▪ Yönetim Sistemlerinin uygulanmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar kapsamındaki ilgili personeller Kalite ve SEÇ Müdürü tarafından yeniden oryante edilerek izlenirler. Kalite ve SEÇ Müdürü sorunun bilinçli olarak ortaya çıktığını tespit ederse ilgili personelin işine son verilmesini 4857 sayılı İş Kanununun 25. Maddesine göre talep eder.

▪ Personelin teknik ve mesleki hatalarından kaynaklanan şikayet ve itirazların olması durumunda personel, üstleri tarafından uyarılır. Bunun yanı sıra uygunsuzluğun kök nedeni araştırılarak bulunur.(Sağlık sorunları, ailevi sorunlar,dikkat kayıpları,motivasyon kaybı,kendini güvende hissetmeme vb. Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözülür. Kısa vadede çözümlenemeyecek ise minimize edilir ve bu sorunun işe yansıtılmaması için kontrol mekanizmasını geliştirecek pedagojik destek verilir. Sorunun oluşmasında kasıt unsuru tespit edilirse ilgi alanına göre Endüstri Müdürü / Personel Belgelendirme Müdürü personelin işine son verilmesini talep eder.

▪ DQE 'nın genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında Üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir.

5.6 Şikayet ya da İtirazı Yapan Tarafın Süreç Hakkında Bilgilendirilmesi

Mümkün olduğunda şikayet ya da itirazı yapan taraf, şikayet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirilir, ilerleme raporu ve sonuçları verilir. Şikayet ve İtirazla ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından sonra şikayet ve itirazın ele alınması prosesinin bittiğini şikayet ve itirazı yapan tarafa resmi olarak bildirilir. Şikayet ve İtiraz edene bildirilen karar da dahil bu süreç ,şikayet ya da itirazı yapılan faaliyetlerinde yer almamış kişi/ kişiler tarafından yürütülür. Şayet şikayet ve itirazı yapan taraf haklı bulunursa maduriyeti ortadan kaldırılır. (REF:5.5.2.3, 5.5.3)

Şayet şikayet ve itirazı yapan taraf haklı bulunmazsa ve İtiraz sahibi alınan kararı kabul etmezse, yasal işlem başlatılabilir.

5.7 .Doküman Edilmesi

Şikayetler ve itirazlar Müşteri geri bildirim dosyasında kayıt altında tutulur. İşlem gören her şikayet ve itiraz, bu dosyada itiraz yazısından başlayıp, müşteri şikayetleri ve itirazları formu, Endüstri Müdürü / Personel Belgelendirme Müdürü' ve Kalite ve SEÇ Müdürü'nün yapmış olduğu araştırmalar, Şikayet ve itiraz Komite 'sinin görüşleri, Genel Müdür' ün şikayet ve itiraz ile ilgili uygulama kararı, kalite ve SEÇ Müdürü tarafından şikayet ya da itirazı yapan tarafa bildirilmesi ve onlardan gelen doneler doğrultusunda yapılan tüm faaliyetleri, şikayet ya da itirazı yapan tarafa yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır. Şikayet ve itirazların ele alınması prosesine ilişkin tüm kayıtlar, ortak alanda yayınlanarak ya da talep edildiğinde talep eden kişi ya da bölüme verilerek erişilebilirlik sağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KEK 001/ QM	Kalite El Kitabı(ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001)
KEK 002	Kalite El Kitabı(TS EN ISO IEC 17020)
KEK 003	Kalite El Kitabı (ISO/IEC 17024)
KGSP / 3120 K	İç Denetim Prosedürü
KGSP / 3130 K	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
KGSP / 3210 K	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
KGSP / 3220 K	Önleyici Faaliyetler Prosedürü
KGSP 3040 K	Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7. DOKÜMANTASYON

Müşteri Şikayetleri ve/veya İtirazları ile ilgili yazılar, yapılan işlemler, ilgili departmanlardaki denetimler, düzeltici/önleyici faaliyetler, ilgili personelin tekrar eğitimleri, ikaz yazıları, müşteri

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001-OHSAS 18001 TS EN ISO IEC 17020 ,TS EN ISO IEC/17024 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	07
		Rev. Tarihi Rev. Date	17.07.2019
		Sayfa No Page No	11 / 11

bilgilendirmeleri kayıtları KGSP 3040 K Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre beş (5) yıl süre ile saklanır.

Şikayet ve itirazlar sürecine ilişkin tüm kayıtlar gizli olup, üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Gerek duyulması durumunda DQE, şikayet, itiraz konusu ve çözümünün kamu oyuna verilip verilmeyeceği , verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu , şikayet /itiraz sahibi ile birlikte belirler.

8. DEĞİŞİKLİKLER

Bu KGSP/QMSP prosedürde yapılacak değişiklikler Genel Müdür onayı ile Kalite ve SEÇ Müdürü tarafından yapılır.

9. EKLER

DQE. FR.3016	Şikayetler & İtirazları İzleme formu
DZ. FR.3011	Düzeltilici Faaliyetler Formu
DZ. FR.3012.	Önleyici Faaliyetler Formu