

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.KYS.09
Yayın Tarihi	27.11.2019
Rev.No:	04
Rev.Tarihi:	20.02.2026
Sayfa No:	1/5

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.KYS.09	Yayın Tarihi: 27.11.2019	
Rev. Tarihi: 20.02.2026	Rev. No: 04	Sayfa Sayısı: 5
DOKÜMANI HAZIRLAYAN	DOKÜMANI ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	TEKNİK MÜDÜR	
İMZA	İMZA	

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; **UMT KALİTE KONTROL MÜHENDİSLİK VE GÖZETİM HİZMETLERİ TİCARET LTD. ŞTİ.**' nde TS EN ISO IEC 17020 Muayene Yönetim Sistemi belgelendirme ve muayene faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, TS EN ISO 45001 ve TS EN ISO 17020 Muayene Yönetim Sistemi, tüm dokümanlarını ve ilgili birimlerini, süreçlerini kapsar.

2. TANIMLAR:

İTİRAZ: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

ŞİKÂYET: Herhangi bir kişi veya kurumdan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebi.

UMT: UMT KALİTE KONTROL MÜHENDİSLİK VE GÖZETİM HİZMETLERİ TİCARET LTD. ŞTİ.

3. SORUMLULUK:

Tüm birim sorumluları ve süreç sahipleri uygulamasından sorumludur, hazırlanması ve yürürlüğe girmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4.UYGULAMA DETAYI:

UMT kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

4.1 İtiraz ve Şikayetlerin Alınması :

İtiraz ve şikayetler web sitemiz üzerinden iletişim kanalına girerek **FR.KYS.33 Şikayetve İtiraz -Öneri Bildirim Formu** doldurulur. Doldurulan form web sitemizde belirtilen info@umtkalite.com adersine mail ile iletilir.

4.2 İtirazların Değerlendirilmesi:

İtirazlar ancak **UMT** yönetimi, ofisi, Muayene Personeli veya muayene ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular bu prosedür içinde Şikayetlerin değerlendirilmesi bölümünde ele alınır ve çözümlenir.

Gelen tüm itirazlar **FR.KYS.16 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme / FR.KYS.21 İtiraz ve Şikayet Takip Formu'** na Teknik müdür Tarafından kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz **FR.KYS.16 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme / FR.KYS.21 İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile takip edilir.

4.3 Muayene Personeli ve Muayene Ekibine Yapılan İtirazlar:

İlgili kuruluşun muayene ile ilgili görevlendirilmiş muayene ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna veya Muayene Personeline itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar Teknik müdür tarafından ele alınır ve çözümlenir. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir. Çıkan sonuç resmi olarak itiraz edene tebliğ edilir.

4.4 Teknik Değerlendirme Gerektiren Durumlarda İtirazlar :

UMT' de gerçekleştirilen muayenelerde ilgili kuruluşun muayene sonucu , rapor hatası iddiası , ölçüm sonucu yanlışlığı kullanılan standarta , karar verilen sonuca itiraz , personel yetkinliğine itirazı Teknik Müdür tarafından değerlendirilir. Teknik Müdür muayene test kayıtları , kalibrasyon kayıtları , kullanılan standartı , personel yetkinliği , uygulanan metodu ve ortam şartlarını inceler. Teknik Müdür yapmış olduğu tespit te bir yanlışlık yok ise ilgili kuruluşa kanıt dokümanlarını sunar , muayene sırasında oluşan bir yanlışlık mevcut ise muayeneyi yeniden gerçekleştirir. Şikayet ve itirazlar ile ilgili yapılacak işlemler 4.9 maddesinde belirtilen şartlara göre yapılır.

4.5 Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar:

Muayene personelinin veya muayene ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb.. durumlar gibi) aynı muayene ekibinin veya muayene personelinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

Teknik müdür değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu itiraz ve şikâyet ekibi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

4.6 Muayene veya Başka Konular ile İlgili Gelen İtirazlar:

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgili olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Muayene hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Teknik müdür tarafından ele alınır.

Gelen itirazlar ve eki olan dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu itiraz ve şikâyet ekibinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

4.7 İtirazlar ile İlgili Yapılacak İşlemler:

Alınan tüm itirazlar kayıt altında ve itirazlar dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilirip saklı durumda olacaktır.

İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar bu prosedür içinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması için her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir. İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Teknik müdürnde olacaktır. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb.. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

4.8 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

UMT' e gelen şikâyetler; kapsamlı ilgili muayene raporu düzenlenen müşteriler ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir.

UMT' ye ulaşan şikâyetleri alan personel **FR.KYS.16 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme / FR.KYS.21 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu'** nu doldurarak Genel Müdür Yardımcısına iletir. Teknik müdür gelen şikâyeti incelediğinde **UMT** muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Teknik müdür, Şikâyetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici faaliyeti başlatır. Şikâyet konusunun önemine göre Genel Müdürü konudan haberdar eder. Şikâyet konusunun önemine göre çözümü için bir ekip oluşturabilir. Gelen şikâyeti soruşturacak ekip üyeleri konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Şikâyeti değerlendirecek olan ekip üyeleri şikâyete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan kişiler, muayene raporu kararı veren kişiler ve muayene kontrolünü gerçekleştiren kişilerden tamamen bağımsız kişilerden seçilir. Teknik müdür şikâyet değerlendirme sonucu vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici faaliyeti Genel Müdüre bildirir. Şikâyetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır.

4.9 Şikâyet ile İlgili Yapılacak İşlemler:

Şikâyet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Teknik müdür tarafından şikâyet sahibine **FR.KYS.16 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme / FR.KYS.21 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu** ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Teknik müdür tarafından bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb..gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Teknik müdür tarafından gerçekleştirilir.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği durumda şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre hareket edilir.

İtiraz ve Şikâyet doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer itiraz ve şikâyetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

Müşteri veya şikâyet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyet sahipleri, düzenleyiciler) **UMT'** nin politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Özel bir müşteri veya şikâyet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya şikâyet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. **UMT** üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya şikâyet sahibi kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Alınan Şikâyet ve İtirazların takibi **FR.KYS.16 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme / FR.KYS.21 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu** ile periyodik olarak gerçekleştirilir.

Alınan Şikayet ve İtirazlarla ilgili uygulanacak olan düzeltici faaliyetler **FR.KYS.06 Düzeltici Faaliyet Formu** ile kayıt altına alınır.

5.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- FR.KYS.06 Düzeltici Faaliyet Formu
- FR.KYS.16 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- FR.KYS.21 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- FR.KYS.33 Şikayetve İtiraz -Öneri Bildirim Formu

6.REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	27.11.2019	İlk Yayın.
01	27.11.2019	<i>TS EN ISO 17020 standardına göre ve TS EN ISO 9001 Standardı tabanlı çalıştırılmasına yönelik uyumlaştırılmış tüm içerik değişikliği yapılmıştır. Dokümanların Kontrolü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürleri iptal edilmiş iki prosedür birleştirilmiş TS EN ISO 9001 Standardına uygun Dokümante Edilmiş Bilgi olarak hazırlanmış tüm sistem standartla uyumlaştırılmıştır.</i>
02	29.12.2021	<i>İtiraz Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi için Komite ibaresi yerine tek bir kişi atanmıştır bundan dolayı revizyon yapılmıştır.</i>
03	29.05.2023	<i>TS EN ISO 17020 ve TS EN ISO 9001 standartları yanı sıra TS EN ISO 14001, TS EN ISO 45001 standartları ile de uyumlaştırılması yapılmıştır.</i>
04	20.02.2026	<i>İtiraz ve Şikayetlerin nasıl alındığı , teknik değerlendirme gerektiren durumlarda kim ve nasıl yapıldığı eklenmiştir.</i>