



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dokuman No KLT-PR-10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2021	Revizyon Tarihi -	Revizyon No -	Sayfa No 1 / 6
-------------------------	--------------------------------	----------------------	------------------	-------------------

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

TS EN ISO 17021-1:2015

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi MURAT SEVEN	ONAYLAYAN Genel Müdür RECEP ALİ CEM BULUT
--	--



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dokuman No KLT-PR-10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2021	Revizyon Tarihi -	Revizyon No -	Sayfa No 3 / 6
--------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------------

İçindekiler

1.0	AMAÇ	4
2.0	KAPSAM	4
3.0	SORUMLULUKLAR	4
4.0	UYGULAMA	4
4.1.	Genel:	4
4.2.	Kayıt İşlemi:	4
4.3.	Şikayetler/İtirazlar:	4
4.4-	Şikayet ve İtiraz Komitesi:	5
5.	İLGİLİ DOKÜMANLAR	6

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi MURAT SEVEN	ONAYLAYAN Genel Müdür RECEP ALİ CEM BULUT
--	--

Dokuman No KLT-PR-10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2021	Revizyon Tarihi -	Revizyon No -	Sayfa No 4 / 6
-------------------------	--------------------------------	----------------------	------------------	-------------------

1.0 AMAÇ

Bu prosedür, kuruluşun kalite yönetim sisteminin ISO/IEC 17021, standardı ve ilgili kılavuz ve zorunlu dokümanlar ile uyum halinde, uygulanan yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikayet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, **EKC**' nin belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan **EKC**' nin yönetim sistemi belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikayet ve/veya itirazları kapsar.

3.0 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm birimler sorumludur.

4.0 UYGULAMA

4.1. Genel:

EKC, şikayet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikayetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

4.2. Kayıt İşlemi:

Genel anlamda **EKC**'in faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteriler ve kamuoyundan gelen her türlü öneri, şikayet ve itiraz **Yönetim Temsilcisi** tarafından kayıt altına alınır. Bunun için **Şikâyet İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. **Şikâyet İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile öneriler de takip edilebilir. Formu dolduran kişi, **Şikayet / İtiraz Sahibi Bilgisi** bölümünün tamamını doldurmak zorundadır. Şikayet veya itiraz konusunu **Şikayet / İtiraz Bilgisi** açıklama bölümüne yazması gerekmektedir. İmzaların alınmasından sonra, şikayet / itirazla ilgili **Alınan Aksiyon** ve **Şikayet / İtiraz Tekrarlanmaması İçin Alınacak Önlemler** yazılarak belgelendirme müdürüne teslim edilir. Gerçekleşen faaliyet Belgelendirme Müdürünün onayından geçtikten sonra, ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.

4.3. Şikayetler/İtirazlar:

Başvuran müşterinin, **EKC** tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebini veya şikayetini sözlü veya yazılı olarak ifade ettiği durumlardır. Başvuran müşterinin, **EKC** tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz karara ilişkin şikayet/itirazını 10

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi MURAT SEVEN	ONAYLAYAN Genel Müdür RECEP ALİ CEM BULUT
--	--



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dokuman No KLT-PR-10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2021	Revizyon Tarihi -	Revizyon No -	Sayfa No 5 / 6
-------------------------	--------------------------------	----------------------	------------------	-------------------

işgünü içerisinde EKC'ye bildirmesi gerekmektedir. Şikayetleri/itirazları ele alma prosesi web sayfasında kamuya açıktır.

EKC'nin belgelendirdiği bir müşteri hakkında yapılan şikayet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, EKC Veri Koruma Politikası gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş müşteri hakkında EKC'ye yapılan şikayetler/itirazlar EKC tarafından belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilir. EKC şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur.

Şikayetlerin/İtirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikayet/itirazlarla ilgili sorumlu/lar problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

Şikayet/itiraz sonucu şikayet/itiraz eden müşterinin şikayet konusunda haklı olduğu anlaşılırsa, ilgili veya sorumlu EKC personeli bu durumu uygun olmayan hizmet olarak değerlendirir ve Düzeltici Faaliyet gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır.

Şikayet/itiraz sahibi mümkün olduğu durumlarda yapılan Düzeltici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

Şikayetin/itirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak şikayet/itiraz ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur. Şikayeti/itirazı yapanın müşterinin bilgileri kendi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve yapılan uygulamalar müşteri tarafından yeterli bulunmamışsa konu detayları Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir ve şikayet/itiraz sahibine bilgi verilir.

EKC şikayet/itiraz konusu ve bunun çözümü hakkında, EKC' nin belgelendirdiği bir müşterinin belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa kamuoyuna bilgi verir.

4.4- Şikayet ve İtiraz Komitesi:

Çözümlenemeyen şikayet/itirazlar, Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirir.

Şikayet ve İtiraz komitesinde, şikayet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek veya bundan çıkar sağlamayacak veya şikayet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir komite üyesinin şikayet/itiraz konusu müşteri ile çıkar ilişkisi varsa, o şikayetin/itirazın görüşüldüğü komite toplantısına katılamaz. Şikayetin/İtirazın sahibine Şikayet ve İtiraz Komitesinde yer alanların adı, soyadı ve görevlerine ait bilgiler bildirilir. Şikayet/İtiraz sahibi müşteri bu komite üyesine veya üyelerine itiraz edebilir. Başvuru sahibi yedi (7) gün boyunca itiraz etmezse Şikayet ve İtiraz

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi MURAT SEVEN	ONAYLAYAN Genel Müdür RECEP ALİ CEM BULUT
---	---

Dokuman No KLT-PR-10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2021	Revizyon Tarihi -	Revizyon No -	Sayfa No 6 / 6
--------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------------

komitesi personelini kabul etmiş sayılır.

Şikayet ve İtiraz Komitesi şikayeti veya şikayet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. Şikayet/itiraz konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikayet veya itirazın haklı olup olmadığına karar verir.

İtirazın ulaşmasından sonuçlanmasına kadar olan süreçteki ilerleme durumu, durum değerlendirmesinin ne kadar süreceğine bağlı olarak belirlenen periyotlarla itiraz sahibine bildirilir. Kurul kararı kesindir.

Ancak Şikayet ve İtiraz komitesi kararı tarafları tatmin etmez ise TÜRKA ve yargı yolu açık olup, bunun için **Ankara Türkiye Cumhuriyeti Mahkemelerine** başvuru yapılabilir.

Şikayet veya itiraz durumunda itiraz veya şikayet sahiplerinin, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikayetin veya itirazın alınmasından itibaren mümkün olduğu durumlarda en geç 1 ay içinde yazılı olarak yapılır.

Madde 4.3 belirtilen Şikayet/itiraza ilişkin açılan Düzeltici Faaliyet/ler uygun olmayan hizmet olarak değerlendirilir. Ayrıca belgelendirme hizmeti başvuru aşamasında, sırasında ve sonrasında ilgili tüm taraflardan gelen ve EKC'nin yapmış olduğu istatistikler sonucunda uygun olmayan bir konu saptanırsa **Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü** göre işlemler yapılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikâyet İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi MURAT SEVEN	ONAYLAYAN Genel Müdür RECEP ALİ CEM BULUT
--	--