



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman No

PR.005

Yayın Tarihi

24.06.2024

Revizyon Tarihi ve No

24.06.2024 / 00

Sayfa No

0 / 5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Optimum Belgelendirme'nin sunduğu hizmetler esnasında müşteriler ve/veya diğer taraflardan alınan itiraz ve şikayetlerin kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlarının ilgili taraflara iletilmesi aşamalarını ve müşterilerle ilişkili genel süreçleri tanımlamayı amaçlamaktadır.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yayınlanmasından Yönetim Temsilcisi onaylanmasından ise Genel Müdür sorumludur.

Bu prosedürün kullanıcıları tüm Optimum Belgelendirme personelidir.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Optimum Belgelendirme : Optimum Belgelendirme bünyesinde faaliyet gösteren tüm alanları ifade eder.

Üst Yönetim : Şirket yönetimi, Genel Müdürü ifade eder.

İdari Birimler : Kalite Yönetimi ve planlama

Müşteri : Uygunluk Belgesi almak üzere başvuran üretim tesisleri.

Ürün Belgelendirme : İlgili ürünün teknik şartnamesinde belirtilen fabrika üretim kontrolünün denetimi ile gerekli ise ürünler üzerinde yapılacak başlangıç tip deneyi ve habersiz ürün denetimi sonuçların değerlendirilmesi ve ürünün uygunluğunun veya fabrika üretim kontrolünün belgelendirilmesidir.

Optimum Belgelendirme Personeli : Optimum Belgelendirmenin, etkinliğinin yürütümünü yapan ve kuruluştta tam zamanlı olarak çalışan personel.

Denetçiler : Optimum Belgelendirmenin denetçi nitelendirmesi yaptığı Denetim Görevlisi Hizmet Anlaşması Formu (FR.02.09) ile Optimum Belgelendirmenin Personel Listesi Formunda (FR.02.08) bulunan yarı zamanlı denetçiler.

İtiraz : Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi ya da kuruluşun, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet : Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Üst Yönetim Vekili

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi ve No	Sayfa No
PR.005	24.06.2024	24.06.2024 / 00	0 / 5

4. YÖNTEM VE UYGULAMALAR

4.1. Genel Uygulamalar

İtiraza/şikâyete konu olan belgelendirme faaliyetinde yer alan kişi(ler) itirazın/şikâyetin çözülmesi için gözden geçirme, onaylama ve karar alma süreçlerinde bulunmaz. İtiraz/şikâyetin değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında görev alan personel, en az 2 yıl süre ile, itiraz/şikâyet sahibi ile herhangi bir iş ilişkisinin olmaması gereklidir. Olması halinde personelin, Yönetim Temsilcisini veya Genel Müdür bilgilendirmesi zorunludur.

Yönetim temsilcisi ön değerlendirme yapılarak Optimum Belgelendirmeye iletilen konunun itiraz veya şikâyet olduğuna karar verir. İtiraz/şikâyet yönetim temsilcisi veya teknik düzenleme sorumlusu kapsamında ise ilgili değerlendirme Genel Müdür tarafından yapılacaktır.

İtiraz/şikâyetin Optimum Belgelendirmeye ulaşmasından sonra, kabul veya red edilmesine dair karar 7 iş günü içerisinde müşteriye yazılı bilgilendirilir. İtiraz/şikâyetin kabul edilmesinden sonra 30 iş günü içerisinde çözülmesi esastır. Kabul edilen itiraz/şikâyet ile ilgili olarak süreç ile ilgili ilerleme raporu müşteriye yazılı olarak bu süre zarfında iletilir. Şayet itiraz/şikâyet, 30 iş günü içerisinde karara bağlanamadıysa, itiraz/şikâyet sahibine aylık olarak itiraz/şikâyetin durumu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

4.2. İtirazlar

Optimum Belgelendirme tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. Optimum Belgelendirme İtirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

Optimum Belgelendirme, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Optimum Belgelendirme; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna (FR.05.01) kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, 7 (yedi) iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Yapılan itiraz Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür ve itiraz ile ilgili yetkin bir personel tarafından yapılacak bir toplantıda değerlendirilir. Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. İtiraz tarihinden en geç 1 (bir) ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir. Optimum Belgelendirme, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

4.3. Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Üst Yönetim Vekili

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi ve No	Sayfa No
PR.005	24.06.2024	24.06.2024 / 00	0 / 5

Şikâyetler, Şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna (FR.05.01) kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, Yönetim Temsilcisi, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

4.4. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm sorumlusu ile Yönetim Temsilcisi tarafından, 7 (yedi) iş günü içerisinde değerlendirilir, Şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Yapılan şikâyet Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür ve şikâyet ile ilgili yetkin bir personel tarafından yapılacak bir toplantıda değerlendirilir. Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

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

4.5. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kuruluşların ürün belgelendirme sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştaki denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştaki yapılan denetimde, yapılan şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Kuruluştan gelen/alınan bilgiler, Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür ve şikâyet ile ilgili yetkin bir personel tarafından yapılacak bir toplantıda değerlendirilir. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Ürünü belgelendirilen ve bununla ilgili şartları karşılamaktan sorumlu olan müşteriden, ürünü ile ilgili standardı karşılayıp karşılamadığı ile bağlantılı olarak yapılan tüm şikâyetleri kayıt altına alması, gerektiğinde ve istendiğinde Optimum Belgelendirmeye sunması Belgelendirme Programlarında (Beton Belgelendirme Prosedürü vb.) belirtilerek istenir.

4.6. Tedarikçi Laboratuvar Hakkındaki İtirazlar ve Şikâyetler (Sistem 1+,1 İçin)

Yazılı veya sözlü olarak gönderilen tedarikçi laboratuvar hakkında yapılan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna (FR.05.01) kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim temsilcisi uygun görmesi halinde şikâyeti yapan müşteriden de görüş veya doküman istenebilir.

Tedarikçi laboratuvarlar ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm sorumlusu ile Yönetim Temsilcisi tarafından, 7 (yedi) iş günü içerisinde değerlendirilir, Şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Yapılan şikâyet Yönetim

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Üst Yönetim Vekili

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi ve No	Sayfa No
PR.005	24.06.2024	24.06.2024 / 00	0 / 5

Temsilcisi, Genel Müdür ve şikâyet ile ilgili yetkin bir personel tarafından yapılacak bir toplantıda değerlendirilir. Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

- Toplantı sonrasında Optimum Belgelendirme tedarikçi laboratuvarında tetkik yapılmasına karar verilebilir.
- Müşteri tarafından tedarikçi laboratuvar sonuçlarına yapılan itirazlar ancak tetkik numunesine ait raporun müşteriye tesliminden en geç 15 gün içerisinde yapılabilir.
- Şahit numunesi bulunan ürünler için müşterinin isteği üzerine müşteride bulunan şahit numune yönetim temsilcisinin bilgisi dahilinde tedarikçi laboratuvara gönderilir.
- Şahit numunenin tedarikçi laboratuvara gönderilmesinden sonraki işlemler ilgili belgelendirme programına (beton belgelendirme prosedürü vb.) göre yapılır.

4.7. Anlaşmazlıklar

- Müşteri, denetim tarihi, denetim ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili olarak teyit vermez ve değişiklik talebinde bulunursa, bu talep zaman açısından uygunsa, Planlama Sorumlusu tarafından değerlendirilerek, görevlendirilen baş denetçiye ve kuruluşa bilgi verilir ve kuruluştan yazılı gerekçe sunması istenir.
- Kuruluşun denetim tarihi, denetim ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili gönderdiği yazılı gerekçe, Planlama Sorumlusu tarafından incelenerek, sunulan gerekçe haklı bulunursa denetim tarihi, denetim ekibi veya üyesi değiştirilir.

4.8. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Optimum Belgelendirme, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda Şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya Şikâyet sahibine bildirmelidir.

Optimum Belgelendirme'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda Optimum Belgelendirme, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz/şikâyet sahibinin Optimum Belgelendirme tarafından verilen karara razı olmaması durumunda çözüm mercii İstanbul Mahkemeleri'dir.

Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyet ya da itirazını TÜRKAK'a doğrudan aktarma hakkı da mevcuttur.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Üst Yönetim Vekili

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi ve No	Sayfa No
PR.005	24.06.2024	24.06.2024 / 00	0 / 5

5. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Üst Yönetim Vekili

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.