

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	1/7

## 1.0 Amaç:

Bu prosedürün amacı, müşterilerden, belgelendirme faaliyetleri veya muayene faaliyetleri konusunda diğer kesimlerden alınan şikayetler ve itirazlara yapılacak işlemlerin belirlenmesi, belgelendirme ve muayene faaliyetleri yasal olarak yetki altında yürütüldüğünde muayenelerin ve belgelendirme faaliyetleri sonuçlarına karşı itirazların dikkate alınması ve çözümlenmesi için gerekli işlemlerin yapılması, tüm şikayet ve itirazlar için kayıtların oluşturulması ve kayıtların tutulmasını sağlamaktır.

## 2.0 İlgili Standartlar

TS EN ISO IEC 17020	Çeşitli Tipteki Muayene Kuruluşlarının Çalıştırılması İçin Genel Kriterler
TS EN ISO/IEC 17021	Uygunluk değerlendirmesi – Yönetim sistemlerinin Tetkiki ve belgelendirmesini sağlayan kuruluşlar için Şartlar
TS EN ISO/IEC 17024	Uygunluk değerlendirmesi – Personel Belgelendirmesi Yapan kuruluşlar için genel şartlar
TS EN ISO/IEC 17065	Ürün belgelendirmesi yapacak belgelendirme kuruluşlar için genel şartlar

## 3.0 Görev ve sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi, Belgelendirme Yöneticisi ve Teknik Yönetici sorumludur. Sistem Belgelendirme, Ürün Belgelendirme, personel Belgelendirme ve Muayene faaliyetleri konusunda gelecek tüm şikayet ve itirazlar “Şikayet ve itiraz komisyonu” onayı ile sonuçlandırılacaktır.

Hakkında son 3 yıl için şikayet veya itiraz olan bir personel yönetici kademesi de dahil bir personel bu komisyonda görevlendirilmeyecektir.

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	2/7

## 4.0 Yöntem

### 4.1 Muayene ve ürün belgelendirme faaliyetleri

- Muayene ve ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili alınan tüm şikayet veya itirazlar Şikayet ve İtirazlar Kayıt ve Takip formuna işlenir.
- Formda şikayet veya itiraza konu olan sorun detaylı olarak belirtilir.
- Alınan şikâyet veya itirazın araştırılması için Genel Müdür tarafından sorumlu atanır. Şikâyet veya itirazın araştırılmasının gizli veya açıktan yapılacağı, şikâyet veya itirazın boyutuna göre Genel Müdür ve Teknik Yönetici tarafından karar verilir.
- Şikâyet veya itiraz muayene veya test faaliyetleri sonucu ile ilgili olduğunda, muayene ve test şartları, muayene ve test ekipmanı ve sorumlu personel tespit edilir. Gerekli araştırmalar yapılır. (Muayene ve test kapsamı, ekipman doğruluğu, personel yetkinliği)
- Şikayet veya itiraza konu olan hatanın eğer muayene veya test ekipmanından olduğu yönünde bilgi varsa itirazdan sonra derhal cihaz-ekipmanı çalışması durdurulur ve cihaz-ekipmanın doğruluğu kontrol edilir.
- Alınacak karara göre ayrıca ilgili ekipmanla yapılan geriye dönük yapılan muayene ve test sonuçları da incelenir.
- Cihaz veya ekipmanın doğruluğu TS EN 17025 Akreditasyonuna sahip bir kuruluşa yaptırılır.
- Yapılan tüm çalışmalara şikayet-itiraz sahibi bilgilendirilir ve yapılacak testlere nezaret etmesi sağlanır.
- Alınan karara göre muayene veya test, şikayet-itiraz sahibi ve yasal olarak yetki altında yürütüldüğünde yetkili kurum yada kuruluş sorumlusu gözetiminde tekrarlanır.
- Şikayet veya itirazla ilgili alınan karara göre diğer muayene veya ürün belgelendirme kuruluşlarıyla yada resmi kurumlarla işbirliği yapılarak gerektiğinde bağımsız bilirkişi atanması sağlanır.
- Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır.

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	3/7

- Muayene veya test personelinden kaynaklanan bir şikayet veya itiraz varsa; Muayene veya test yapan personelinin yaptığı çalışmalar, çalıştığı diğer projeler detaylı olarak incelenir.
- Muayene veya test personelinden ve sorumlu proje yöneticisinden konu hakkında gerekli tüm bilgiler (savunma) alınır. Genel Müdür, Teknik Yönetici ve Kalite Yöneticisi toplantı yaparak şikayet ve itirazı değerlendirir. Yapılacak işlemler karara bağlanır.
- Alınan şikayet veya itiraz PGM'nin hizmet taahhütlerine zarar verecek şekilde ise izlenecek yöntem ve tüm yaptırımlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılarak, alınacak karara göre uygulanır.
- Şikayet veya itirazlar PGM Kaliteli Hizmet çalışmasının iyileştirilmesi için bir araç olarak görülür ve haklı veya haksız alınan şikayet veya itiraz için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu düzenlenerek olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir.
- Yapılan tüm çalışmalar ve sonuçları kayıt altına alınır ve Şikayet-İtiraz Kayıt ve Takip Formu Şikayet ve itiraz komisyonu onayı ile kapatılır.


## 4.2 Belgelendirme Faaliyetleri Şikayetleri

Şikayetler; PGM'nin belgelendirme faaliyetlerinden etkilenen ilgili tarafların, PGM'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici ve sürekli personeli veya belgelendirdiği bir müşterisinin belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya PGM etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

### 1. PGM faaliyet alanı ile ilgili şikayetler genel olarak;

- Yanlış logo kullanımı
- Denetleme sırasında denetçi ekibinin performansı
- Hal ve davranışların başvuru sahibince uygun olmaması
- Hizmet performansının başvuru sahibince yeterli bulunmaması gibi nedenlerle olabilir.

PGM'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, denetimi gerçekleştiren denetçinin performansı, hal ve davranışları ile ilgili şikayetler.

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	4/7

- Belgelendirme müşterisinin, belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili şikayetler.
2. Şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikayet ve İtiraz Formu web sitemizde yayınlanmaktadır.
  3. Sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi gibi) Şikayet Formu kullanılarak şikayeti alan PGM personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin onayı alınır.
  4. Yazılı hale getirilen şikayet eğer varsa tüm deliller ile birlikte kaydedilir ve bir dosya açılır.
  5. Şikayet sahibine; konuyu takip eden ilgili personelin adı, açılan dosya takip numarası gibi bilgiler iletilir.
  6. Şikayet sahibi süreci ayrıca takip etmek istediği zaman PGM' ye başvurabilir. Ancak, şikayet sahibinin isteğine bağlı olmadan, şikayetin ele alınması ile ilgili ilerleme raporları şikayet sahibine bildirilmektedir.
  7. PGM genel prensip olarak olabilecek herhangi bir şikayeti en geç 1 ay içerisinde şikayet komitesini toplayarak inceler ve sonuçlandırır. Alınan karar şikayet sahibine -şikayet başka bir ilgili taraftan yapıldıysa ve belgelendirilmiş müşteri ile ilgili ise hem şikayet sahibine hem de müşteriye- yazılı olarak bildirilir.
  8. Şikayet, sertifikalandırılmış müşteri ile ilgili ise vakit kaybetmeden durum müşteriye bildirilir. Böyle bir durumda, şikayet ele alınırken müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkililiği dikkate alınır.
  9. Şikayet ile ilgili ayrıntılar ve verilen kararın ne kadarının kamuya açılacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir.

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	5/7

Bir şikayet başvurusunun PGM tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- a. Şikayet konusu kararın tarih ve numarası,
- b. Konuyla ilgili PGM personelinin ve denetçilerin isimleri
- c. Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- d. Başvuruyu yapan firma ve kişinin ismi,
- e. PGM nin daha fazla bilgi alabileceği kişinin adres, telefon, faks numaraları,.. vb.

### 4.3 İtirazlar

İtirazlar; PGM' nin faaliyetlerinden etkilenen ilgili tarafların, PGM' nin kendisini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, PGM'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

PGM tarafından alınan kararlar veya aşağıda belirtilen;

1. Hizmet bedelinin başvuran kuruluşca kabul edilmemesi,
2. Başvuran kuruluşun faaliyete devam edilmesini istemesi fakat PGM nin devam etmeme kararı alması,
3. Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi.
4. “Önemli eksiklikler gerekçe gösterilerek PGM faaliyetlerinin geri çekilmesi durumunda, kuruluşun verilen bu kararın önemli eksikliklerle orantılı olmadığı görüşünde olması.
5. PGM' nin kendisini ilgilendiren konularla ilgili kararlarına itirazlar.
6. “Belgelendirme için başvuruda bulunan potansiyel müşterinin başvurusunun, tarafsızlığa tehdit oluşturacağı için PGM tarafından kabul edilmemesi” konusundaki itirazlar.
7. PGM'nin, kendisini ilgilendiren başka bir sebepten dolayı müşterisinin başvurusunu kabul etmemesi.
8. Başvuru esnasında yapılması gerekenlerle ilgili itirazlar.
9. Denetlenen müşterinin kalite- çevre ve İSG yönetim sistemini etkin olarak uygulamadaki ve standarda uygunluk konusundaki objektif kanıtlara

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	6/7

- dayandırılarak rapor edilen uygunsuzluklar ile ilgili (majör, minör) ve belgelendirmeye ilgili verilen kararlar ile ilgili (belge vermemek, belgeyi askıya almak, geri çekmek,..vb) itirazlar.
10. İlk belgelendirme için Aşama-I denetiminde PGM' nin müşterinin yönetim sistemi dokümanlarını incelemesi sonucunda, “müşterinin denetime hazır olmadığı kararı” ile ilgili itirazlar.
  11. Denetim programı ile ilgili tarafsızlığa tehdit oluşturma,..vb nedenlere bağlı olarak PGM tarafından yapılan düzenlemelere itirazlar (örnek; denetimi gerçekleştirecek olan denetçiler,..vb gibi)
  12. PGM' nin aldığı kararların müşterinin isteklerine aykırı olması durumunda itirazlar.


Bir itiraz başvurusunun PGM tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- a. İtiraz konusu kararın tarih ve numarası,
- b. Konuyla ilgili PGM personelinin, eğitmenin ve denetçilerin isimleri
- c. Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- d. Başvuruyu yapan firma ve kişinin ismi,
- e. PGM nin daha fazla bilgi alabileceği kişinin adres, telefon, faks numaraları,.. vb.

Bu gibi durumlara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren 3 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. İtirazın alındığı bilgisi yazılı olarak itiraz sahibine bildirilir.

PGM' nin görevlendirmiş olduğu İtiraz Komitesi tarafından itirazın ele alınması ile ilgili olarak ilerleme raporları ve sonuç olarak alınan karar itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek yazılı olarak bildirilir. İtirazlar, itirazın resmi olarak yapılmasından itibaren en geç 1ay içerisinde karara bağlanır.

**4.3** Belgelendirme ile ilgili Şikayet veya itirazlar PGM Kaliteli Hizmet çalışmasının iyileştirilmesi için bir araç olarak görülür ve haklı veya haksız alınan şikayet veya itiraz için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu düzenlenerek olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir.

 <b>PGM</b> Proje Gözetim Mühendislik Project Inspection Engineering	<b>ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR 15.01
		İlk Yayın Tarihi	20.10.06
		Rev. No/ Tarih	05/ 15.08.13
		Sayfa No	7/7

### **Dokümantasyon:**

Şikayet ve İtiraz Kayıt - Takip Formu	FR 15.01.01
Şikayetler ve İtirazlar Listesi	LS 15.01.02
DÖF	FR 7 04 01
Tarafsızlık Şikayet ve İtiraz Komitesi Pr.	PR 17 03