



<b>METKAL</b>	<b>DOKÜMAN TÜRÜ</b>	<b>PROSEDÜR</b>		
	<b>KONU</b>	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	<b>Doküman No</b>	MP-12	<b>Revizyon No</b>	01
	<b>Yayın Tarihi</b>	27.02.2017	<b>Sayfa No</b>	2 / 6

**1. AMAÇ:** Bu prosedürün amacı; METKAL' de TS EN ISO/IEC 17020 Muayene Yönetim Sisteminde muayene faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

**2. KAPSAM:** Muayene Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerin faaliyetlerini kapsar.

### 3.1 TANIMLAR:

**Müşteri:** METKAL' den muayene hizmeti almak üzere başvuruda bulunan tüzel kişiliktir.

**Muayene:** Müşterinin kendi bütünlüğü içerisinde ve ilgili standartlarda belirlenmiş kriterlere göre çalıştığı kontrol faaliyetidir.

**Periyodik Muayene:** Muayene işleminin belirlenmiş zaman aralıklarında tekrarlanması faaliyetidir.

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

**Şikâyet:** 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.

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

### 3.2 KISALTMALAR:

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- MP.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- MP.03 İç Tetkik Prosedürü
- MF .02.58 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- MF .02.59 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- MF.02.15 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu
- MT.03.14 İtiraz Ve Şikayet Komitesi Görev Tanımı
- İtiraz ve Şikayet Komitesi Atama Yazısı

### 5. SORUMLULUKLAR:

- Muayene Teknik Müdürü
- Üst Yönetim
- Yönetim Temsilcisi

<b>HAZIRLAYAN</b>				<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi				Genel Müdür
<b>FORM NO</b>	<b>YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>REV. TARİHİ</b>	<b>KOPYA TÜRÜ</b>
MF-03.02	01.06.2016	00	00/00/0000	

<b>METKAL</b>	<b>DOKÜMAN TÜRÜ</b>	<b>PROSEDÜR</b>		
	<b>KONU</b>	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	<b>Doküman No</b>	MP-12	<b>Revizyon No</b>	01
	<b>Yayın Tarihi</b>	27.02.2017	<b>Sayfa No</b>	3 / 6

## 6. YÖNTEM:

### 6.1 İtirazın Değerlendirilmesi

İtirazlar ancak METKAL firma yönetimi, ofisi, muayene uzmanı 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 çözülür.

İtiraz METKAL faaliyetlerinin veya kararlarının herhangi birisi ile ilgili veya herhangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, muayene raporu iptali, muayene uzmanı, muayene ekibi vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde itiraz ve şikayetle ilgili form hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Gelen tüm itirazlar MF.02.58 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz; MF.02.59 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile takip edilir.

### 6.2 Muayene Uzmanı ve Muayene Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun muayene ile ilgili görevlendirilmiş muayene ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna veya muayene uzmanına itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar **Yönetim Temsilcisi** tarafından ele alınır ve çözülür. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedenin haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir.

### 6.3 Müşterinin Mutlaka Haklı Olduğu Durumlar

Muayene uzmanının 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 uzmanının daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

**Yönetim Temsilcisi ve/veya itiraz komitesi** değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu üst yönetimin gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

HAZIRLAYAN				ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi				Genel Müdür
FORM NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REV. TARİHİ	KOPYA TÜRÜ
MF-03.02	01.06.2016	00	00/00/0000	

<b>METKAL</b>	<b>DOKÜMAN TÜRÜ</b>	<b>PROSEDÜR</b>		
	<b>KONU</b>	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	<b>Doküman No</b>	MP-12	<b>Revizyon No</b>	01
	<b>Yayın Tarihi</b>	27.02.2017	<b>Sayfa No</b>	4 / 6

#### 6.4 Muayene veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Muayene hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi 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 üst yönetiminin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

#### 6.5 İtirazlar İle 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 işlemlerin 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 ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Yönetim Temsilcisinde 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 diğer taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN		
Yönetim Temsilcisi		Genel Müdür		
FORM NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REV. TARİHİ	KOPYA TÜRÜ
MF-03.02	01.06.2016	00	00/00/0000	

<b>METKAL</b>	<b>DOKÜMAN TÜRÜ</b>	<b>PROSEDÜR</b>		
	<b>KONU</b>	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	<b>Doküman No</b>	MP-12	<b>Revizyon No</b>	01
	<b>Yayın Tarihi</b>	27.02.2017	<b>Sayfa No</b>	5 / 6

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesince alınan Kararlar Üst Yönetimce giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

## 6.6 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

METKAL' e gelen şikayetler; muayene faaliyetleri, muayene raporu verilen müşteriler ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir.

METKAL' e ulaşan şikayetleri alan personel MF.02.58 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formunu doldurarak Yönetim Temsilcisine iletir. Yönetim Temsilcisi gelen şikayeti incelediğinde METKAL muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Yönetim Temsilcisi, Şikayetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici önleyici faaliyeti başlatır. Şikayet konusunun önemine göre Üst Yönetimi konudan haberdar eder. Şikayet konusunun önemine göre, çözümü için İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi devreye sokulabilir.. Gelen şikayeti soruşturacak ekip üyeleri konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Şikayeti değerlendirecek olan ekip üyeleri şikayete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan kişiler, muayene raporu kararı veren kişiler ve muayene kontrolünü gerçekleştiren kişilerden tamamen bağımsız kişilerden seçilir. Şikayet, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesince değerlendirmeleri sonucu ortaklaşa vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici ve önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcisine bildirir. Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır.

## 6.7 Şikayet İle İlgili Yapılacak İşlemler

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine MF.02.58 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikayet sahibine yazılı olarak Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb. gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

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

İtiraz ve şikayet doğrulanması ve incelenmesi yapılırken önceki benzer itiraz ve şikayetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

METKAL, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

HAZIRLAYAN				ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi				Genel Müdür
FORM NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REV. TARİHİ	KOPYA TÜRÜ
MF-03.02	01.06.2016	00	00/00/0000	

<b>METKAL</b>	<b>DOKÜMAN TÜRÜ</b>	<b>PROSEDÜR</b>		
	<b>KONU</b>	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	<b>Doküman No</b>	MP-12	<b>Revizyon No</b>	01
	<b>Yayın Tarihi</b>	27.02.2017	<b>Sayfa No</b>	6 / 6

Müşteri veya şikayet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikayet sahipleri, düzenleyiciler) METKAL' in politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

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

Alınan şikayet ve itirazların takibi MF.02.59 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile periyodik olarak gerçekleştirilir.

Alınan şikayet ve itirazlarla ilgili uygulanacak olan düzeltici veya önleyici faaliyetler MF.02.15 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu ile kayıt altına alınır.

## 7. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürü gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Yönetim Temsilcisine aittir. Gözden geçirme her yıl Aralık ayında yapılır.

## 8.KALİTE KAYITLARI

MF.02.02 Doküman İzleme Formu ile Yönetim Temsilcisi tarafından prosedürler veya iç kaynaklı dokümanlar revize edildikçe eskisi yırtılarak imha edilir.

MF.02.02 Doküman İzleme Formu herhangi bir doküman revize edildiğinde geçerli doküman listesi yenilenerek eskisi yırtılarak imha edilir.

<b>YAYIN VE REVİZYON BİLGİLERİ</b>			
<b>Değişen Sayfa</b>	<b>Tarih</b>	<b>Değişiklik</b>	<b>Değişikliğin Sahibi</b>
TÜMÜ	01.06.2016	İlk Yayın	YT
	27.02.2017	6.2 maddesinde değerlendiren kişi Y.T. olarak revize edilmiştir.	YT
	27.02.2017	6.3 MTM yerine Y.T ve İtiraz Komitesi olarak revize Edilmiştir.	Y.T
	27.02.2017	6.4 İtiraz kararının tüm taraflara iletme yöntemi belirlenmiştir.	Y.T

<b>HAZIRLAYAN</b>		<b>ONAYLAYAN</b>	
Yönetim Temsilcisi		Genel Müdür	
<b>FORM NO</b>	<b>YAYIN TARİHİ</b>	<b>REVİZYON NO</b>	<b>REV. TARİHİ</b>
MF-03.02	01.06.2016	00	00/00/0000
<b>KOPYA TÜRÜ</b>			