	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO: PR.9
		YAYIN TARİHİ: 02.08.2019
		REV TARİHİ: -
		REV.NO: 00
		SAYFA NO: 1-4

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı tüm belgelendirme faaliyetlerindeki kuruluşlardan, başvuru sahiplerinden, adaylardan, NDT MERKEZİ personelinden veya ilgili taraflardan alınan itiraz ve şikayetlerin adil ve tarafsız bir şekilde alınması, değerlendirilmesi ve karar verilerek kayıt altına alınmasıdır.

2.0 KAPSAM

NDT MERKEZİ'nde yer alan tüm faaliyetlere ilişkin tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0 SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi prosedürün etkin bir şekilde uygulanması ve takip sisteminden sorumludur. İtiraz veya şikayette bulunan kişinin NDT MERKEZİ tarafından yapılan değerlendirme sonucuna itiraz etmesi durumunda, İtiraz ve Şikayet Komisyonu toplanarak değerlendirme yapmakla sorumludur.

4.0 TANIMLAR

İTİRAZ: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

ŞİKAYET: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İLGİLİ TARAF: Belgelendirilmiş kişi veya belgelendirme kuruluşunun faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon. (Örn; belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin işvereni, tüketici, resmi makamlar)

NDT MERKEZİ: NDT Belgelendirme Merkezi ve Muayene Hizmetleri Ltd. Şti.


5.0 İLGİLİ DOKÜMANTASYON

FR.9-1 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU

FR.9-2 İTİRAZ VE ŞİKAYET TAKİP FORMU

PR.11 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

PR.14 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO: PR.9
		YAYIN TARİHİ: 02.08.2019
		REV TARİHİ: -
		REV.NO: 00
		SAYFA NO: 2-4

6.0 UYGULAMALAR

İtiraz ve şikâyet için hazırlanmış olan prosedür www.ndtmerkezi.com.tr web sitesinde kamu ile paylaşılır. Her türlü şikâyet ve itirazlar yazılı (posta, faks, www.ndtmerkezi.com.tr web adresi, whatsapp, e-posta yoluyla) olarak FR.9-1 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU ile firmamıza yapılabilir. İtiraz ve şikâyet konu ile ilgili faaliyetlerde görev almamış ve itiraz ve şikâyet sahibi ile arasında çıkar ilişkisi veya çatışması olmayan biri tarafından değerlendirilmesi sağlanır. Tüm taraflara tarafsız, adil, eşit, yapıcı, vakitli, gizlilik ve güvenlik şartlarını koruyacak şekilde muamele gösterilir. NDT MERKEZİ itiraz ve şikâyetler için vereceği tüm kararlardan sorumludur.

İtiraz ve şikâyet sahibi, istediği zaman itirazın durumu ile ilgili NDT MERKEZİ'ni arayarak bilgi alma hakkına sahiptir.

6.1. İtirazların Alınması, Değerlendirilmesi ve Karara Bağlanması


İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Sınavda kullanılan teçhizat ve malzeme,
- Sınav soruları ve uygulaması,
- Sınavın değerlendirilmesi,
- Belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri,
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri,

Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi NDT MERKEZİ tarafından alınan karara karşı yapılan itirazlar karar açıklanma tarihi itibarıyla 15 gün içinde kabul edilir. Bu tarihi geçen durumlarda itiraz kabul edilmez. Bunların dışındaki durumlara ilişkin yapılan itirazlar için herhangi bir süre kısıtlaması bulunmamaktadır.

Sınav sırasında yapılan itirazlara; itirazın bildirildiği kişi tarafından tarafsızlığı engelleyecek bir durum oluşmamasına dikkat edilerek mümkünse hemen değerlendirmeye alınır. Mümkün olmayan durumlarda ise adayın itiraz hakkının saklı olduğu kendisine bildirilir.

İtirazlar yukarıda belirtildiği üzere yazılı olarak FR.9-1 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU ile alınmaktadır. İtirazı NDT MERKEZİ'nde görevli olan tüm personel formdaki ilgili alanları doldurarak alabilmektedir. İtirazı alan personel formu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi formdaki ilgili alanları doldurur, numaralandırılarak FR.9-2 İTİRAZ VE ŞİKAYET TAKİP FORMU'na işler ve

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO: PR.9
		YAYIN TARİHİ: 02.08.2019
		REV TARİHİ: -
		REV.NO: 00
		SAYFA NO: 3-4

değerlendirme yapılması için itiraza ilişkin faaliyette görev almamış yetkin bir personele teslim eder. İtirazın alındığına dair itiraz sahibine yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak bildirim yapar. Değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır, Kalite Yönetim Temsilcisi gerektiği durumlarda PR.14 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ'nü uygular veya uygulanmasını sağlar.

Kalite Yönetim Temsilcisi geçerli olan itirazlara ilişkin faaliyet ve sonuçları Genel Müdür'e bildirir.

İtiraz maksimum 15 gün içinde sonuçlandırılır ve itiraz sahibine yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sonuç ile ilgili bilgilendirme yapılır. İtiraz Şikayet sahibi tarafından sonuç beğenilmez, tatminkâr bulunmazsa Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi 15 gün içerisinde sonuçlandırılmak üzere İtiraz ve Şikayet Komisyonu'nun toplanmasını sağlar. İtiraz ve Şikayet Komisyonu, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek değerlendirme yapar. İtiraz sahibi aynı şekilde itiraz alındığında ve sonuçlandırıldığında yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak bilgilendirilir. Yine itiraz sahibi tarafından sonuç beğenilmez, tatminkâr bulunmazsa itiraz sahibi durumu yargıya taşıyabilir.


Belirtilen süreler zarfında itiraz sonuçlandırılmazsa itiraz sahibine yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak durum bildirim yapılarak ek süre istenilir.

6.2. Şikayetlerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Karara Bağlanması

Şikayetler NDT MERKEZİ'ndeki aşağıda yer alan tüm memnuniyetsizlikler karşında alınır.

- Firma personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- Belgelendirilmiş kişi,
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları,
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler,
- Vb.,

Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi NDT MERKEZİ tarafından alınan karara karşı yapılan şikayetlerin kabulünde herhangi bir süre kısıtlaması yoktur. Şikayetler yazılı olarak FR.9-1 İTİRAZ VE ŞİKAYET FORMU ile alınmaktadır. Şikayeti NDT MERKEZİ'nde görevli olan tüm personel formdaki ilgili alanları doldurarak alabilmektedir. Şikayeti alan personel formu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti incelerken şikâyetin, şirketin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleriyle ilgisinin olup olmadığını belirler, gerektiği durumlarda şikâyet sahibinden kanıt talep

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO: PR.9
		YAYIN TARİHİ: 02.08.2019
		REV TARİHİ: -
		REV.NO: 00
		SAYFA NO: 4-4

eder ve/veya ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgileri toplar ve doğruluğunu sorgular. Şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açılarından gizlilik şartlarına uygun bir süreç yürütülür.

Kalite Yönetim Temsilcisi formdaki ilgili alanları doldurur, numaralandırılarak FR.9-2 İTİRAZ VE ŞİKAYET TAKİP FORMU'na işler ve değerlendirme yapılması için şikayete ilişkin faaliyette görev almamış yetkin bir personele teslim eder.

Şikayetin alındığına dair şikayet sahibine yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak bildirim yapar. Değerlendirme sonucunda şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır. Kalite Yönetim Temsilcisi gerektiği durumlarda PR.14 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ'nü uygular veya uygulanmasını sağlar.

Kalite Yönetim Temsilcisi geçerli olan itirazlara ilişkin faaliyet ve sonuçları Genel Müdür'e bildirir.

Şikayet maksimum 15 gün içinde sonuçlandırılır ve şikayet sahibine yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sonuç ile ilgili bilgilendirme yapılır. Şikayet sahibi tarafından sonuç beğenilmez, tatminkâr bulunmazsa Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi 15 gün içerisinde sonuçlandırılmak üzere İtiraz ve Şikayet Komisyonu'nun toplanmasını sağlar. İtiraz ve Şikayet Komisyonu, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek değerlendirme yapar. Şikayet sahibi aynı şekilde şikayet alındığında ve sonuçlandırıldığında yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak bilgilendirilir. Yine Şikayet sahibi tarafından sonuç beğenilmez, tatminkâr bulunmazsa şikayet sahibi durumu yargıya taşıyabilir.

Belirtilen süreler zarfında şikayet sonuçlandırılmazsa şikayet sahibine yazılı (posta, faks, whatsapp, SMS, e-posta yoluyla) olarak durum bildirim yapılarak ek süre istenilir.

6.3. İtiraz ve Şikayet prosedürüne ait tüm kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından PR.11 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ'ne göre muhafaza edilir.

7 REVİZYON KAPSAMI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.