

# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ve İTİRAZLARININ TAKİBİ PROSEDÜRÜ



Tarih	: 05.04.2021	Dokuman No	: P.11	Revizyon	04
-------	--------------	------------	--------	----------	----

## 1 Amaç

Bu prosedürün amacı, personel belgelendirme kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili olarak, ilgili taraflardan gelen personel belgelendirme faaliyetine yönelik şikâyet ve itirazların kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve cevaplandırılması aşamasındaki gereklilikleri belirlemektir.

## 2 Kapsam

Bu prosedür, şikâyet ve itirazın kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve cevaplandırılmasında izlenmesi gereken kuralları kapsar.

## 3 Referanslar

TS EN ISO IEC 17024 madde 9.8-9.9

P.06 Uygunlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu

GT-03 İtiraz - Şikâyet Komitesi Görev Tanımı

P.11-T01 İtiraz Komitesi Çalışma Kuralları

GT-02 Tarafsızlık Komitesi Görev Tanımı

P.11-AŞ.01 Şikâyetlerin ve İtirazların Takibi Akış Şeması

P.11- L01 Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesi

## 4 Tanımlar

### 4.1 Şikâyet

Personel belgelendirmesi faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili ENİNTEK Belgelendirme' nin prosedürleri, politikası, hizmet performansı, kadrolu ya da sözleşmeli personelinin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.

### 4.2 İtiraz

Başvuru sahibinin, adayın veya belge sahibinin ENİNTEK Belgelendirme' nin almış olduğu bir kararı yeniden değerlendirilmesi için yazılı veya sözlü beyanda bulunması.

### 4.3 Müşteri/Aday/Belgeli Kişi

Personel Belgelendirme aday personel, belgelendirilmiş personel ve/veya personelini belgelendirmek isteyen kuruluş ve/veya aday kuruluş

### 4.4 Öneri

Personel belgelendirmesi faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili ENİNTEK Belgelendirme' nin prosedürleri, politikası, hizmet performansı, kadrolu ya da sözleşmeli personelinin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüş, düşünce, tekliftir.

# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ve İTİRAZLARININ TAKİBİ PROSEDÜRÜ



Tarih	: 05.04.2021	Dokuman No	: P.11	Revizyon	04
-------	--------------	------------	--------	----------	----

## 5 Sorumluluklar ve Personel

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Yönetici, Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Komitesini, Tarafsızlık Komitesini, Personel Belgelendirme Sürecinde yer alan personeller sorumludur.

### 5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Personel Belgelendirme Müdürü ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

### 5.2 Prosedürün kullanıcıları

Bu prosedürün kullanıcıları ENİNTEK BELGELENDİRME Personel Belgelendirme Bölümü personelleridir.

İtiraz başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

Değerlendirilen itiraz ve şikâyet başvurularının başvuru sahibine bildirilmesinden ve kayıtların tutulmasından Personel Belgelendirme Müdürü sorumludur.

Şikâyet başvurularının izlenmesinden, sonuçlandırılmasından ENİNTEK BELGELENDİRME Personel Belgelendirme Müdürü sorumludur.

## 6. Uygulama

### 6.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesi

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi için bir Şikâyet ve İtiraz Komitesi oluşturulur. Komite en az üç kişiden oluşmaktadır. Komite üyelerinin ataması Genel Müdür tarafından yapılmaktadır. Komite her kesimi temsil edecek şekilde bir hukukçu, mesleki yeterlilik belgesine sahip bir çalışan ve resmi kurumlarda çalışan bir kişiden oluşturulur. Komite üyeleri kendi istekleri ile görevden ayrılabilirler. Ayrılan komite üyesinin yerine yeni üye atanır. Şikâyet ve İtiraz Komite üyelerinin sahip olması gereken yetkinlikler ve sorumlulukları P.11-T01 İtiraz Komitesi Çalışma Kurallarında belirtilmiştir.

Şikâyet ve İtiraz Komite üyelerine görev ve sorumlulukları bildirilerek P.18-F10 Harici Personel Sözleşmesi ve P.18-F09-3 İtiraz Şikâyet Komitesi Tarafsızlık Gizlilik Taahhütnamesi imzalatılır.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi değerlendirme esnasında çıkar çatışması oluşacak bir durum fark eder ise durumu ENİNTEK Belgelendirme yönetimine bildirerek değerlendirmede yer almaz.

### 6.2. İtirazların Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması

İtiraz konuları aşağıdakileri kapsamaktadır:

- Sınav başvuru değerlendirmesi,
- Sınav sonuçları,

# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ve İTİRAZLARININ TAKİBİ PROSEDÜRÜ



Tarih	: 05.04.2021	Dokuman No	: P.11	Revizyon	04
-------	--------------	------------	--------	----------	----

- Belgelendirmeye ilişkin kararlar (belgenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamın daraltılması, iptal edilmesi)

İtirazların zaman aşım süresi 15 iş günüdür. Bu süre içerisinde başvuru yapılmaması durumunda itirazlar değerlendirmeye alınmamaktadır. Sürenin aşılması durumunda itiraz, şikâyet kapsamında değerlendirilir.

Aday itirazını, ENİNTEK Belgelendirme web sitesinde yer alan P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ile elektronik ortamda yapabileceği gibi mail, posta, telefon, faks ile de sözlü veya yazılı olarak yapabilir.

İtirazlar, Yönetim Temsilcisi tarafından P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu doldurularak P.11-L01 Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesine kayıt edilir. İtirazlar yönetim temsilcisi tarafından Yöneticiye iletilir.

Yönetici itirazın araştırılması, düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için itirazın konusuna göre itiraza konu olan kişi/kişiler dışında itirazı değerlendirme yetkinliğine sahip kişi/kişiler arasından görevlendirme yapar.

Yönetici önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesini talep eder. Ardından itirazın akran değerlendirmesine tabi tutulması için görevlendirilen iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur. Görevlendirilen kişi/kişiler değerlendirme sonrasında Yöneticiye P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ile gerekli bilgiyi sunarlar.

Yönetici, Yönetim Temsilcisine değerlendirme sonucu hakkında bilgi verir. Yönetim Temsilcisi bu bilgi doğrultusunda kişi/kişilerin iletişim adreslerine gerekli bilgilendirmeyi 'P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu' ile 7 gün içerisinde yazılı olarak yapar.

İtiraz sahibinin haklı bulunması durumunda, öncelikli olarak itiraz sahibinin mağduriyeti giderilir ve Yönetici gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere başlanması için Yönetim Temsilcisine P.06 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre Düzeltici faaliyet talebinde bulunur.

İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde itiraz şikâyet ve itiraz komitesinin değerlendirmesine sunulur. Komite toplantısı üyelerin ve gerek görülürse Yöneticinin katılımı ile gerçekleştirilir. Eğer bir sınavda itiraz kaydı açılmamış ise o sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmamalıdır.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi itirazı tarafsız bir şekilde inceler ve görüş bildirir. Yönetici, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin görüşünü dikkate alarak karar verir.

İtiraza konu ENİNTEK Belgelendirme Personeli hiçbir şekilde adayın itiraz değerlendirilme sürecinde yer alamaz.

İtiraz değerlendirme sürecinde yer alan ENİNTEK Belgelendirme personeli, Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi gereği itiraz sahibi kişi/kişilere karşı tarafsız ve adil davranmakla yükümlüdür.

# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ve İTİRAZLARININ TAKİBİ PROSEDÜRÜ



Tarih	: 05.04.2021	Dokuman No	: P.11	Revizyon	04
-------	--------------	------------	--------	----------	----

İtirazlar en geç 30 gün içerisinde sonuca bağlanır ve itirazda bulunan kişiye bildirilir.

İtiraz sonuçları; P.11- L01 Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesi ile kayıt altına alınır.

## 6.2. Şikâyetlerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması

Şikâyet konuları aşağıdakileri kapsamaktadır:

- İtiraz konusu olabilecek alanlar dışındaki ENİNTEK Belgelendirme faaliyetleri ve eylemleri,
- ENİNTEK Belgelendirme tarafından belgelendirilmiş kişilerin yaptıkları işler ve sundukları hizmetleri; belge ve logo kullanımına ilişkin yükümlülükler aykırı tutum ve eylemleri; mesleki yeterlilik kurumu mevzuatlarına aykırı tutum ve eylemleri, yeterlilikte belirlenmiş meslek etik kurallarına aykırı davranışları ile ilgili olarak herhangi bir zamanda yapılabilir.

ENİNTEK Belgelendirme' ye yapılan şikâyetler web sitesinde yer alan P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ile elektronik ortamda yapabileceği gibi mail, posta, telefon, faks ile de sözlü veya yazılı olarak yapılabilir.

Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için şikâyete konu faaliyet kapsamında geçerli bir belgenin olması esastır. Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için doğrulayıcı bilgi/kanıt talep edilir. Doğrulanamamış bilgilere dayanan şikâyetlere dayanarak belgelendirilmiş kişi hakkında bir işlem (belgenin askıya alınması, iptali...) yapılmaz.

Yönetim Temsilcisi tarafından P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ile kayıt altına alınan şikâyetler Yöneticiye iletilir.

Yönetici şikâyetin araştırılması, düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için şikâyetin konusuna göre şikâyete konu olan kişi/kişiler dışında şikâyeti değerlendirme yetkinliğine sahip kişi/kişiler arasından görevlendirme yapar. Değerlendirme sonrasında Yöneticiye P.06-F01 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu ile gerekli bilgiyi sunarlar.

Yönetici, Yönetim Temsilcisine değerlendirme sonucu hakkında bilgi verir. Yönetim Temsilcisi bu bilgi doğrultusunda kişi/kişilerin iletişim adreslerine gerekli bilgilendirmeyi 'P.11-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu' ile 7 gün içerisinde yazılı olarak yapar. P.11- L01 Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesine kayıt yapılır.

Şikâyet sahibinin haklı bulunması durumunda, öncelikli olarak şikâyet sahibinin mağduriyeti giderilir ve Yönetici gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere hemen başlanması için Yönetim Temsilcisine P.06 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü göre Düzeltici faaliyet talebinde bulunur.

Şikâyet sahibinin yapılan düzeltici faaliyeti yeterli bulmaması durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. Komite toplantısı komite üyelerinin ve gerek görülürse Yöneticinin katılımı ile gerçekleştirilir.

Komite üyeleri toplantıya davet edilir. Toplantı günü ve saati üyelere duyurulur.

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ve İTİRAZLARININ  
TAKİBİ  
PROSEDÜRÜ**



Tarih	: 05.04.2021	Dokuman No	: P.11	Revizyon	04
-------	--------------	------------	--------	----------	----

Şikâyet ve İtiraz Komitesi şikâyeti tarafsız bir şekilde inceler ve görüş bildirir. Yönetici, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin görüşünü dikkate alarak karar verir.

Şikâyetler en geç 30 gün içerisinde sonuca bağlanır ve şikâyette bulunan kişiye bildirilir.

Şikâyet sonuçları; P.11- L01 Şikayet İtiraz Öneri Takip Listesi ile kayıt altına alınır.

**6.3. Önerilerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Cevaplanması**

ENİNTEK Belgelendirme' ye yapılan öneriler Yönetim Temsilcisi tarafından P.11-F01 Şikayet ve İtiraz Başvuru Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır. Öneri sahibine teşekkür yazısı ve durum/sonuç bildirimini 30 gün içinde yazılı olarak yapılır.

**6.4. Gizlilik:**

Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde ENİNTEK BELGELENDİRME ' yi akredite eden kuruluş hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

**7 Dağıtım-Dosyalama ve Revizyon Takibi**

Müşteri şikâyetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Yönetim Temsilcisi ve Personel Belgelendirme Müdürü tarafından muhafaza edilir.

Rev. No	Tarih	Açıklama
00	05.03.2018	Yeni yayınlandı
01	05.01.2019	GT.03 İtiraz ve Şikayet Komitesi Görev Tanımı ile Prosedür arasındaki çelişki giderilecek şekilde revize edildi.
02	13.02.2019	4.1 ve 4.2 İtiraz ve Şikayet tanımlarına ekleme yapıldı.
03	03.03.2019	Amaç, Kapsam, Sorumluluklar, Tanımlar yeniden düzenlendi. 6. Madde "prosedür" "uygulama" olarak değiştirilip uygulama alt birimlerinin tamamı yeniden düzenlendi.
04	05.04.2021	Enintek olarak firma ismi değiştirildi

Departman Onayı	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Personel Belgelendirme Müdürü Ümit Üstüntaş	Yönetim Temsilcisi Emine Ebru Yarmalı	Genel Müdür Akın Babuccu