

	İTİRAZ ve ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.16
		Yayın Tarihi	02.09.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	25.06.2019

REVİZYON TAKİP TABLOSU			
No	Tarih	Açıklama	Sayfa No
00	02.09.2016	İlk Yayın	03
01	05.08.2017	- MADDE 4 ve alt başlıkları eklendi. "5.5. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Görevleri" eklendi. - MADDE 5.4.'e "Komite kararı müşteriye tatmin etmemişse hukuk kanalları açıktır" ifadesi eklenmiştir. - MADDE 5.3.'e "Şikâyet ve itirazlarla ilgili sorumluluğu bulunduğu zannı altında olanlar problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez" cümlesi eklendi. - MADDE 5.3'e sınav süreç itirazlarına ilişkin süre eklendi. - Görev tanımları revize edildi.	03
02	04.05.2018	MADDE 5.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine "Toplantılar, toplantı tarihinden 2 gün önce sms-mail yoluyla üyelere duyurusu yapılır. Telefon ile teyit edilir katılım sağlanır. Toplantıda kalite yönetici raporör görevi yapar" cümlesi eklenmiştir.	03
03	29.05.2018	MADDE 5.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde 2 gün önce gerçekleşen bildirim bir ay önce olarak düzeltilmiştir.	03
04	18.07.2018	MADDE 5.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde bir ay önce gerçekleşen bildirim iki gün önce olarak düzeltilmiştir.	03
05	08.06.2019	5.3. İtirazların/Şikâyetlerin/Önerilerin değerlendirmesi maddesine "Eğer belgelendirilmiş kişi hakkında kanıtlanmış bir şikâyet var ise en geç 3 iş günü içerisinde söz konusu kişiye sekreteryaya tarafından şikâyet aktarılır." cümlesi eklendi. "şikâyet/itiraz sahibine en geç üç iş günü içinde "değerlendirmenin kayıt altına alındığı, itirazınızın oluşturulan itiraz/şikâyet komitesine iletildiği ve değerlendirme sonucunun otuz (30) iş günü içinde sms, e-mail yoluyla yazılı olarak bildirileceği" cümlesi eklendi. 5.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi maddesine - İtiraz ve şikâyet komitesi oluşumu "Şikâyetler/İtirazlar Modis Belgelendirme ve ilgili kişi arasında çözüme kavuşturulamadığında İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi oluşturulur ve şikâyetler/itirazlar komite tarafından değerlendirilir. İtiraz ve şikâyet komitesi üyeleri belgelendirme müdürü tarafından belirlenir ve atanır. Komite üyeleri en az 3 kişiden oluşur ve en az bir üyesi Modis Belgelendirme ile ilgisi olmayan ilgili sektörle alakalı mühendis, tekniker, teknik öğretmen veya belge sahibi usta olarak belirlenir. Diğer üyesi şikâyet ve itiraza neden olan süreç içinde yer almamış, şikâyet ve itiraza neden olan konuyu değerlendirebilecek nitelikteki Modis Belgelendirme çalışanı arasından seçilir. 3. üyesi avukat olacak şekilde belirlenir." şeklinde değiştirildi.	03
06	25.06.2019	5.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi <u>Modis Belgelendirmenin sürekli görev alan itiraz ve şikâyet komitesi bulunmamaktadır maddesi eklendi</u>	03

	İTİRAZ ve ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.16
		Yayın Tarihi	02.09.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	25.06.2019

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Modis Belgelendirme tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemine ve gerçekleştirilen veya planlanan tüm belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak, ilgili tüm taraflardan gelebilecek şikâyet ve itirazların alınması değerlendirilmesi ve sonuçlandırma esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür Modis Belgelendirmenin faaliyetlerine ilişkin tüm taraflardan gelen şikâyet ve itirazları kapsar.

3. SORUMLULAR

- 3.1. Kalite Yöneticisi,
- 3.2. Belgelendirme Müdürü,
- 3.3. Karar Verici,
- 3.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Üyeleri,

4. TANIMLAR

- 4.1. **İtiraz:** Modis Belgelendirmeye belgelendirme sürecine katılım için başvuru yapmak isteyen aday / başvuru sahibi / belgelendirilmiş kişi, kuruluş tarafından belgelendirme statüsüyle ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.
- 4.2. **Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından Merkezimize yapılan, Modis Belgelendirme faaliyetleri ya da yararlanıcılardan herhangi biriyle ilgili uygunluk değerlendirme talebidir.

5. UYGULAMA

5.1. Genel İşleyiş

Modis Belgelendirme şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Şikâyetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve/veya itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırılmamaktadır. İtirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Modis Belgelendirmeye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda Modis Belgelendirme, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, ilgili kişi ve/veya şikâyet/itiraz sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, PR.16 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla www.modismym.com adresinde kamuya açık tutulmaktadır.

5.2. İtirazların/Şikâyetlerin/Önerilerin Kayıt Altına Alınması

	İTİRAZ ve ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.16
		Yayın Tarihi	02.09.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	25.06.2019

Modis Belgelendirmenin faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteriler ve kamuoyundan gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz FR.019 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak Sekreteryaya Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır. Öneri, şikâyet ve itirazlar sözlü ya da yazılı olabilir. Bu durumda sekreteryaya tarafından FR.019 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak kayıt altına alınır.

Sekreteryaya tarafından doldurulan formlar gün sonunda kalite yöneticisine teslim edilir. Kalite yöneticisi itiraz/şikâyetleri LS.17 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Listesi'ne kaydeder ve takibini yapar.

FR.019 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu ile öneriler de takip edilebilir.

5.3. İtirazların/Şikâyetlerin/Önerilerin değerlendirilmesi

İtiraz ve şikâyetler kalite yöneticisine iletilmesi ile itiraz/şikâyetin alındığına dair bilgi ilgili tarafa sms ya da mail yoluyla en geç bir iş günü içinde “değerlendirmenin kayıt altına alındığı ve değerlendirme sonucunun otuz (30) iş günü içinde sms, e-mail yoluyla yazılı olarak bildirileceği” açıklanır.

İtiraz ve şikâyetler, ilgili alanda Karar Verici, Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir. Kalite yöneticisi tarafından itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinde teknik bilgi için varsa diğer karar verici ya da sınav yapımcılardan bilgi alabilir. Şikâyetle/itirazla ilgili sorumluluğu olduğu düşünülen personel problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez. İtiraz/şikâyetler daha önce varsa benzer kayıtlar ve sonuçlar göz önüne alınarak değerlendirilmesi gerçekleştirilir. Değerlendirme sonucuna göre Kalite yöneticisi düzeltici-önleyici faaliyet gerçekleştirmesi için çalışma başlatabilir.

Eğer belgelendirilmiş kişi hakkında kanıtlanmış bir şikâyet var ise en geç 3 iş günü içerisinde söz konusu kişiye sekreteryaya tarafından şikâyet aktarılır.

İtiraz/şikâyet tarihinden en geç otuz (30) iş günü içerisinde itiraz/şikâyetler sonuçlandırılarak, ilgili tarafa, sekreteryaya tarafından kararlar yazılı olarak bildirilir. Eğer itiraz ve şikâyet sahibi bir hafta içerisinde kararı olumsuz cevaplamazsa dosya kalite yöneticisi tarafından kapanır.

Bu aşamalardan sonra alınan kararlar ve yapılan uygulamalar müşteri tarafından yeterli bulunmıyorsa konu detayları İtiraz ve Şikâyet Komitesine iletilir ve şikâyet/itiraz sahibine en geç üç iş günü içinde “değerlendirmenin kayıt altına alındığı, itirazınızın oluşturulan itiraz/şikâyet komitesine iletildiği ve değerlendirme sonucunun otuz (30) iş günü içinde sms, e-mail yoluyla yazılı olarak bildirileceği” bilgisi verilir. Modis Belgelendirme şikâyet/itiraz konusu ve bunun çözümü hakkında, Modis Belgelendirmenin belgelendirdiği bir müşterinin belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa kamuyu web adresi aracılığıyla bilgilendirir.

Sınav süreçleriyle alakalı itirazlar, sınav sonuçlarının açıklanmasından üç (3) iş günü içinde yapılmalıdır. Yapılmadığı takdirde değerlendirmeye alınmayacaktır.

5.4. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

Modis Belgelendirmenin sürekli görev alan itiraz ve şikâyet komitesi bulunmamaktadır. Şikâyetler/itirazlar Modis Belgelendirme ve ilgili kişi arasında çözüme kavuşturulamadığında İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi oluşturulur ve şikâyetler/itirazlar komite tarafından değerlendirilir. İtiraz ve şikâyet komitesi üyeleri belgelendirme müdürü tarafından belirlenir ve atanır. Komite üyeleri en az 3 kişiden oluşur ve en az bir üyesi Modis Belgelendirme ile ilgisi olmayan ilgili sektörle alakalı mühendis, tekniker, teknik öğretmen veya belge sahibi usta olarak belirlenir. Diğer üyesi şikâyet ve itiraza neden olan süreç içinde yer almamış, şikâyet ve itiraza neden olan ko-

	İTİRAZ ve ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.16
		Yayın Tarihi	02.09.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	25.06.2019

nuyu değerlendirebilecek nitelikteki Modis Belgelendirme çalışanı arasından seçilir. 3. üyesi avukat olacak şekilde belirlenir. Toplantı tarihinden iki gün önce sms-mail yoluyla üyelere duyuru yapılır. Telefon ile teyit edilir, toplanması sağlanır. Toplantıda kalite yönetici raportör görevi yapar, komiteden en geç yedi (7) iş günü içinde görüş istenir. Komitede, şikâyet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek, bundan çıkar sağlamayacak veya şikâyet/itiraz sahibiyle çıkar ilişkisi olmayan kişilerin bulunması garanti altına alınır ve komite üyelerine tarafsızlık ve gizlilik taahhüdü imzalanması şart koşulur. Herhangi bir komite üyesinin şikâyet/itiraz konusu müş-teriyle çıkar ilişkisi varsa o üye şikâyetin/itirazın görüşüldüğü Komite toplantısına katılamaz. Şikâyetin/itirazın sahibine Komitede yer alanların ad, soyadı ve görevlerine ait bilgiler bildirilir.

Komite, şikâyeti/itirazı inceler. Şikâyet/itiraz konusuna göre ilgili personelden/personellerden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikâyetin/itirazın haklı olup olmadığına karar verir. Toplantılar FR.036 Toplantı Tutanağı Formu ile kayıt altına alınır. Sunulan görüş doğrultusunda Belgelendirme Müdürü itiraz/şikâyeti karara bağlar ve itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesinde aday ya da tarafların itiraz ve şikâyet taleplerinin bağımsız ve yansız olarak ele alınması için gereken şartlar oluşturulmuştur. Ancak Komitenin görüşü tarafları tatmin etmezse yargı yolu açıktır, bunun için Türkiye Cumhuriyeti Rize mahkemelerine başvuru yapılabilir.

Şikâyet veya itiraz durumunda itiraz/şikâyet sahiplerinin, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin/itirazın alınmasından itibaren en geç otuz (30) iş günü içinde yazılı olarak yapılır.

5.5. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Görevleri

- İlgili belgelendirme programında komite üyesi olarak Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürüne göre gerekli faaliyetleri yapmak.
- Şikâyet ve itirazlar ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç yedi iş günü içerisinde itiraz veya şikâyeti bir sonuca bağlamak
- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak
- MYK ve TÜRKA' a doğrudan bildirimde bulunma yetkisini gerektiğinde kullanmak.

6. İLGİLİ DOKÜMAN, KAYIT ve REFERANSLAR

- 6.1. PR.09 Düzeltici-Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- 6.2. TL.05 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşum ve Görev Talimatı
- 6.3. FR.019 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu
- 6.4. LS.17 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Listesi
- 6.5. FR.036 Toplantı Tutanağı Formu