

 GOLDINSPECT	PROSEDÜR	
	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman Kodu KYS.PR.09 Yayın Tarihi 05.11.2024 Revizyon No 00 Revizyon Tarihi --

1. AMAÇ:

GOLDINSPECT' in faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

GOLDINSPECT' in tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür

Departman Müdürleri

Teknik Yönetici

Kalite Yönetim Temsilcisi

Tarafsızlık Komitesi

4. TANIMLAR:

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, GOLDINSPECT veya TÜRKAK' a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, GOLDINSPECT'e veya yetkinin alındığı Akreditasyon Kurumuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. KISALTMALAR:

--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--------------------------

 GOLDINSPECT	PROSEDÜR	
	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman Kodu KYS.PR.09 Yayın Tarihi 05.11.2024 Revizyon No 00 Revizyon Tarihi --

6. UYGULAMA:

6.1. Şikâyetlerin Yapılması

GOLDINSPECT' e, şikâyetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi v.b.) **Şikâyet-İtiraz Formu** kullanılarak şikâyeti alan GOLDINSPECT personeli tarafından kaydedilir ve şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verir. Şikâyet sahibi, **Şikâyet-İtiraz Formuna**, GOLDINSPECT internet sayfasından [GOLDINSPECT](#) ulaşılabilir veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabilir, şikâyeti alan GOLDINSPECT personeli tarafından belirtilir. Şikâyet yazılı hale geldikten sonra şikâyet sahibi kişiye şikâyetin alındığı ve GOLDINSPECT yetkilileri tarafından takip edildiği bilgisi yazılı(mail veya antetli kağıt) olarak iletilir. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrakla birlikte kaydedilir. Alınan şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Gelen şikâyet **Şikâyet-İtiraz Takip Listesine** Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından işlenir ve **Şikâyet-İtiraz Formu** ile yapılacak faaliyetler takip edilir.

GOLDINSPECT' e ulaşan şikâyetler, Teknik Yönetici ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yönetim Temsilcisinin koordinasyonunda, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikâyet konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar. Şikâyet değerlendirilmesi sonucu Düzeltici ve Önleyici Faaliyet açılmasına gerek görülür ise ilgili şikâyet kapsamında **Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** ile çalışmalar takip edilir gerek görülmez ise **Şikâyet-İtiraz Formu** üzerinde ilgili kararlar kaydedilir.

Şikâyet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet verilen cevap ve sonuç bilgisi **Şikâyet-İtiraz Takip Listesine** kaydedilir.

Gelen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin aşamaları ile ilgili yönetime düzenli olarak sözlü veya yazılı olarak bilgi verir. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--------------------------

 GOLDINSPECT	PROSEDÜR	
	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman Kodu KYS.PR.09 Yayın Tarihi 05.11.2024 Revizyon No 00 Revizyon Tarihi --

Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikâyetlerin Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.2. İtirazların Yapılması

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) **Şikâyet-İtiraz Formu** kullanılarak itirazı alan GOLDSINSPECT personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da mail, fax vb şekilde yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse **Şikâyet-İtiraz Formu** bir kopyası şikâyet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz **Şikâyet- İtiraz Takip Listesine** işlenir.

İtiraz sahibi, **Şikâyet-İtiraz Formu’ na**, GOLDSINSPECT internet sayfasından ulaşılabilceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, itirazı alan GOLDSINSPECT personeli tarafından belirtilir.

GOLDSINSPECT’ a ulaşan itirazlar, Teknik Yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır. İlgili itiraz doğru bulunur ise **Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** ile kayıt altına alınır ve Muayene Faaliyeti ile ilgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraza verilen cevaba yeniden itiraz edilir ise, muayene ile bağlantısı olmayan ve muayene alanında yetkinliği olan bir personel veya dışarıdan bir uzman davet edilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi ile Teknik Yönetici’nin de bulunduğu bir inceleme tekrar yapılır. Eğer hala müşteri itiraz ediyor ise akrediteli Muayene faaliyetlerinde Müşteriye ilgili mercilere başvurabileceği bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraz, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici veya Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--------------------------

 GOLDINSPECT	PROSEDÜR	
	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman Kodu KYS.PR.09 Yayın Tarihi 05.11.2024 Revizyon No 00 Revizyon Tarihi --

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi **Şikâyet -İtiraz Takip Listesine** kaydedilir.

Gelen itirazlar, yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.3 Genel

- İtirazların ve şikayetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan GOLDSINSPECT sorumludur.
- İtirazlar ve şikayetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.

6.4 Şikayet İtirazlarının Numaralandırılması

Her bir gelen şikayet ve itiraz izlenebilirliğin sağlanabilmesi için benzersiz bir numara ile numaralandırılır. Numaralandırma aşağıdaki şekilde yapılır:

ŞİN.XX.YY

ŞİN: Şikayet İtiraz Numarası kısaltması

XX: Şikayet/İtiraz'ın ilgili olduğu yılın son iki hanesi

YY: Şikayet/İtiraz'ın o yıla ait sıra numarası 01'den başlatılır ve bir arttırılarak numaralandırmaya devam edilir.

Örnek: ŞİN.25.01; 2025 yılına ait 1 numaralı Şikayet/İtiraz anlamına gelmektedir.

Yıl içerisinde oluşan ya da bildirilen Şikayet ve İtirazların ayrı ayrı sayısına **Şikayet-İtiraz Takip Listesi** ile ulaşılabilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

KYS.FR.24. Şikayet-İtiraz Formu

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--------------------------

 GOLDINSPECT	PROSEDÜR	
	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü	Doküman Kodu KYS.PR.09 Yayın Tarihi 05.11.2024 Revizyon No 00 Revizyon Tarihi --

KYS.L.07. Şikayet İtiraz Takip Listesi

KYS.FR.08. Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

8.İLGİLİ DIŞ DOKÜMANLAR:

9.REVIZYON TARİHÇESİ VE DOKÜMAN KONTROL & ONAYI

Rev. No	Tarih	Tanım	Kontrol Eden	Kontrol Eden	Onaylayan

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--------------------------