

## REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	--	İlk yayın.
1	24.04.2018	Madde 4
2	05.05.2018	Madde 4.2.4
3	23.07.2018	Madde 4.1.5, madde 4.3.5, madde 4.3.7, madde 4.4.8, madde 4.4.10
4	04.08.2022	Toplam sayfa sayı izlenebilirliđi eklendi.

HAZIRLAYAN

ONAY

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

GENEL MÜDÜR

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

## 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, ARDEM' e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz:** Müşteri kuruluşların, ARDEM' den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

[GFR-09 Şikâyet - İtiraz Formu](#)

[GFR-15 DOF Faaliyet Formu](#)

[GFR-16 DOF Faaliyet İzleme Formu](#)

[PR-04 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

[PR-06 Düzeltici - Önleyici Faaliyet Prosedürü](#)

[TS EN ISO/IEC 17021-1](#)

[TS EN ISO/IEC 17065](#)

## 4. UYGULAMA

Bu prosedürde, **TS EN ISO/IEC 17065** ve **TS EN ISO/IEC 17021-1** madde 9.7, madde 9.8 referans alınmıştır.

### 4.1 Genel Esaslar

#### 4.1.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir. Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olarak, uygunluk değerlendirme raporları, uygunluk değerlendirme elemanları, uygunluk değerlendirmenin içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

#### 4.1.2 İlk Değerlendirme

Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, **GFR-09 Şikâyet - İtiraz Formu'** na kaydedilir ve Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.

Şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla 7 (yedi) iş günü içerisinde incelenir.

Alınan ve haklı olduğu teyit edilen itiraz ve şikâyetler, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesi' ne iletilir.

**4.1.3** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, ARDEM' e iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için toplanır.

**4.1.4** Şikâyet ve itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, en fazla 15 (onbeş) iş günü içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır.

**4.1.5** Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy çokluğu ile alınır.

**4.1.6** Şikâyet ve İtiraz Komitesi' nin kararı son karardır.

### 4.2 İtirazlar

**4.3** ARDEM, itirazları alma, değerlendirme ve bunlar hakkında karar vermek için bu prosedürü hazırlamıştır.

**4.3.1** ARDEM, itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur

İtiraz, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır

**4.3.2** ARDEM tarafından şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve şikayet edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

#### **4.3.3 İtirazı Ele Alma Şartları**

a) Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

b) İtirazları çözümlenmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınması **PR-04 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** çerçevesinde yürütülür.

c) İtirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen / tespit edilen düzeltici / önleyici faaliyetler **PR-06 Düzeltici - Önleyici Faaliyet Prosedürü** çerçevesinde başlatılır

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

**4.3.4** ARDEM, itirazı geçerli kılmak için gerekli olan bilgilerin toplanmasında ve doğrulanmasında, denetim kayıtlarına, müşteriden elde ettiği bilgilere ve konu ile ilgili personelin bilgisine başvurur.

**4.3.5** Yönetim Temsilcisi tarafından itirazın geçerlilik durumu, geçerli ise ilerlemeye dair bilgiler ve itiraz tarihinden en geç 1 (bir) ay sonra da sonuç hakkında itiraz sahibine yazılı bildirim yapılır.

**4.3.6** Şikâyet ve İtiraz komite üyelerinin itiraz konusu ile daha önceden ilişkilerinin bulunmadığı dikkate alınır.

**4.3.7** Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz tarihinden en geç 1 (bir) ay sonra sonuç hakkında itiraz sahibine yazılı bildirim yapılır.

#### **4.4 Şikâyetler**

**4.4.1** ARDEM, itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur

**4.4.2** ARDEM tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir

**4.4.3** Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşa bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

**4.4.4** Alınan şikâyetin uygunluk değerlendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında olması durumunda, yapılan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir

**4.4.5** ARDEM' e ulaşan tüm şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

## 4.4.6 Şikayetleri Ele Almanın Şartları

- a) Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili şikâyetin geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyetle ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.
- b) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınması **PR-04 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** çerçevesinde yürütülür.
- c) Şikayetlerin değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen / tespit edilen düzeltici / önleyici faaliyetler **PR-06 Düzeltici - Önleyici Faaliyet Prosedürü** çerçevesinde başlatılır

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

- 4.4.7 ARDEM, şikayeti geçerli kılmak için gerekli olan bilgilerin toplanmasında ve doğrulanmasında, Denetim kayıtlarına, müşteriden elde ettiği bilgilere, konu ile ilgili personelin bilgisine, üçüncü taraf kullanıcı şikayetlerine ve basın/yayın organlarından elde ettiği bilgilere başvurur.
- 4.4.8 Yönetim Temsilcisi tarafından, mümkün olduğu durumlarda, şikâyetin geçerlilik durumu, geçerli ise ilerlemeye dair bilgiler ve şikâyet tarihinden en geç 1 (bir) ay sonra da sonuç hakkında şikâyet sahibine yazılı bildirim yapılır.
- 4.4.9 Şikayet ve İtiraz komite üyelerinin itiraz konusu ile daha önceden ilişkilerinin bulunmadığı dikkate alınır.
- 4.4.10 Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet tarihinden en geç 1 (bir) ay sonra sonuç hakkında şikayet sahibine yazılı bildirim yapılır.
- 4.4.11 Gerek görülmesi durumunda ARDEM, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.