

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, AES Innovation'ın muayene ve ölçüm faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen yazılı veya sözlü gelen şikayet, anlaşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür AES Innovation'a iletilen şikayet ve itirazların değerlendirilmesi için uygulanır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Numarası	Başlık veya Açıklama
EPR.002	Kayıtların Kontrolü Prosedürü

4. İLGİLİ KAYITLAR

Doküman Numarası	Başlık veya Açıklama
ELS.010	Şikayet ve İtiraz İzleme Listesi
EFR.027	Şikayet ve İtiraz Başvuru Formu

5. SORUMLULUKLAR

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür ve Genel Müdür sorumludur. İlgili diğer sorumluluklar ve detaylar aşağıda "6. UYGULAMA" bölümünde belirtilmiştir.

6. UYGULAMA

6.1 Tanımlar

6.1.1 Şikayet: Başvurunun alınmasından muayene raporunun verilmesine kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, faaliyetleri, performansı, personeli, gibi konular hakkında firmamıza, akreditasyon kurumuna ve yetkili otoritelere yapılan yazılı veya sözlü memnuniyetsizlik beyanları.

6.1.2 İtiraz: Muayene kararlarını ilgili tarafların kabul etmeme durumu.

6.2 Şikayet ve İtirazın Ele Alınması

6.2.1 Her türlü şikayet ve itiraz, "Şikayet ve İtiraz Formu" ile yazılı veya sözlü olarak ya da web sayfası üzerinden gelebilir.

6.2.2 Şikayetler alınırken şikayeti yapan kişi/kuruluş ismi de kayıt altına alınır. Bir topluluk veya işçi örgütü gibi bir grup adına sunulan şikayetler, iletişimleri ve diğer araştırmaları yönetmek için en az bir irtibat kişisine sahip olmalıdır.

6.2.3 AES Innovation, isimsiz şikayet riski ile ilgili bir değerlendirme yapacaktır, ancak yeterli ön kanıt veya bilgi iletilmediği takdirde şikayeti araştırma yükümlülüğü altında değildir.

6.2.4 Şikayetin alınması üzerine, YÖNETİM TEMSİLCİSİ şikayetin kendisinin sorumlu olduğu muayene faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikayet muayene faaliyetleriyle ilgiliyse şikayeti ele alır.

6.2.5 Şikayet, muayene edilen bir müşteriyle ilgiliyse, şikayetin sorgulanmasında muayene edilen ögenin etkinliği dikkate alınır.

6.2.6 Muayene faaliyeti yapılan müşteriler hakkındaki herhangi bir şikayet, YÖNETİM TEMSİLCİSİ tarafından sözü edilen müşteriye ivedi bir şekilde yönlendirilir.

6.2.7 Gelen tüm şikâyet ve itiraz kaydedilip YÖNETİM TEMSİLCİSİ'ne iletilir ve "Şikayet ve İtiraz İzleme Formu"na aktararak kayıt altına alınır.

6.2.8 YÖNETİM TEMSİLCİSİ "Şikayet ve İtiraz Formu" ile şikayet sonuçlanıncaya kadar ki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikayet yazılı gelmiş ise yazı da bu forma eklenir.

6.2.9 YÖNETİM TEMSİLCİSİ alınan şikayet ve itirazı Genel Müdür'e bildirir. Genel Müdür ve YÖNETİM TEMSİLCİSİ; şikayetle ilgili taraflarla ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa şikayetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar.

6.2.10 Ayrıca, şikayet ve itiraz ile ilgili tarafların kontrol/denetim ve muayene aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

6.2.11 AES Innovation'a iletilen şikayetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaz.

6.2.12 Şikayetçi AES Innovation'a bilgileri paylaşma yetkisi vermedikçe veya şikayetçi bu bilgileri kamuya açık olarak paylaşmadıkça AES Innovation şikayet sahibinin gizliliğini sağlar.

6.3 Şikayetin Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

6.3.1 YÖNETİM TEMSİLCİSİ şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler.

6.3.2 Şikayetler aşağıdaki durumlarda olabilir. Alınan kararlar ve şikayetin ne zaman sonuçlandırılacağı hakkında bilgi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

- Şikayetler ile ilgili şikayet sahibine görüşlerinin onaylanması, süreçteki sonraki adımlar ve ne zaman bir sonuç bekleyebilecekleri hakkında bilgi vermek için 10 iş günü içerisinde bildirim yapılmasını, 30 iş günü içinde sonuçlandırılmasını sağlar.

•

	Şikâyet	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; • İlgili kişilere ulaşılamaması, • Teklif süresinin geç olması, • Müşteri'nin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, • Muayene raporu düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması	En fazla beş (5) işgünü içinde sonuçlandırılır ve şikayet sahibine bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

	vb...	
2	Muayenenin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; - Kontrol/denetim ekibinin tavır ve davranışı, - Kontrol/denetim ekibinin etik olmayan davranışı, - Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık - Kontrolde/denetimde uygun metot kullanılmaması, - Kontrol/denetim planına uymama, - Kontrolün/denetimin katma değer sağlamaması vb gibi	
3	TÜRKAK veya ilgili kurumlara gelen şikâyetlerin çözülebilmesi için AES Innovation'dan talep edilen destek;	İstenen bilgilendirme / araştırma / denetim vb. konularda gereken destek aşağıdaki dokümanlara göre sağlanır; -TÜRKAK Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

6.3.3 Bu tarz şikâyetlerin değerlendirilmesi Genel Müdür, YÖNETİM TEMSİLCİSİ ve ilgili personelin katılımıyla toplantı yapılır ve karara bağlanır. Alınan kararlar şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

6.3.4 Karara ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından bir avukattan hukuki görüş istenir.

6.3.5 Müşteri ile ilgili şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, AES Innovation'ın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

6.3.6 Müşteri, muayene kapsamındaki hizmetlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini AES Innovation'a ibraz etmek durumundadır. Müşterinin önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde, şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Müşteri; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetlerle ilgili mevzuat gereği ilgili makamların bilgilendirilmesini, uygunluğun sağlanmasını ve bu şikâyetin tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

1	Muayene raporunun	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir,
---	-------------------	--

	kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	
2	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	sonuç olumsuz ise muayene raporunun iptaline karar verilir. (Akreditasyon kurumunun ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda görülebilir.)
3	Müşterinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler / geri beslemeler	
4	Muayene edilen müşterinin faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, Şikâyeti yapan taraf memnuniyetinin devamı esas alınarak; - Bir ay içerisinde habersiz denetim yapılması, - En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise muayene raporunun iptaline karar verilir.
5	Akreditasyon kurumu, bakanlık, standart sahiplerinden gelen şikâyetler	En fazla 10 gün içerisinde gerekli incelemeler yapıp düzeltici faaliyet planı ilgili tarafa bildirilir. (Akreditasyon kurumunun ilgili duruma ilişkin kuralları var ise bu kurallar baz alınır. Detaylar ilgili dış kaynaklı dokümanda görülebilir.)

6.4 İtirazın Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

6.4.1 AES Innovation aşağıda belirtilen tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi için değerlendirme prosesi oluşturmuştur.

S N	İtiraz	Karar
1	Kontrol sonucuna / Şikâyet sonucu verilen kararlara itiraz	YÖNETİM TEMSİLCİSİ öncelikle “<i>Şikayet ve İtiraz Formu</i>”nun doldurulmasını ve bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa itirazı yapan taraf bu konudaki yazısı da forma eklenir. YÖNETİM TEMSİLCİSİ, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. YÖNETİM TEMSİLCİSİ ve Genel Müdür beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, “<i>Şikayet ve İtiraz Formu</i>” ile kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda AES Innovation’dan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, YÖNETİM TEMSİLCİSİ düzeltici faaliyetleri gerçekleştirilmesinden, düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibinden sorumludur.
2	Kontrol sonucunda denetçilerin yazdığı uygunsuzluk / gözlem kararına itiraz	Bu durumda denetçi, itirazı yapan taraf; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Genel Müdür itirazın incelenmesi için YÖNETİM TEMSİLCİSİ’yi görevlendirir ve kararın beş (5) işgünü içinde alınmasını ve ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletilmesini bildirir. YÖNETİM TEMSİLCİSİ; değerlendirme neticesinde şu tarz kararlar alabilir, • Denetçinin tavsiye kararının onayına, • Denetçilerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına, İtirazı yapan taraf, YÖNETİM TEMSİLCİSİ’nin kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda Madde 1’e göre değerlendirme gerçekleştirilir.
3	Kontrolü yapacak Denetçilere itiraz	Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin isimleri kontrolden önce kontrol edilecek tarafa iletilir. Kontrol edilecek tarafın denetçilere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak YÖNETİM TEMSİLCİSİ’ye iletir. Genel Müdür itirazın

S N	İtiraz	Karar
		değerlendirilmesi görevini YÖNETİM TEMSİLCİSİ'ye verir. YÖNETİM TEMSİLCİSİ, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda denetçiler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için kontrol edilecek tarafa gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum kontrol edilecek yazılı olarak iletilir ve kontrolle ilgili tekrar teyit istenir.
4	<i>Muayene raporune/kararına itiraz</i>	Kontrol edilen tarafın muayene raporuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak YÖNETİM TEMSİLCİSİ'ne iletir. YÖNETİM TEMSİLCİSİ, itirazın değerlendirilmesi ile ilgililerle toplantı yapar. Toplantı sonucu beş (5) işgünü içinde kararını verir. Kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili yönetmelik, standart veya prosedüre atıfta bulunarak, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır.

6.5 Şikayet ve İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

6.5.1 Alınan tüm şikayet ve itirazlar kayıt altına alınır ve şikayetler - itirazlar dosyasında saklanır. Kayıtlar ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilerle saklanır.

6.5.2 Şikayet ve itirazı yapan taraf haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile şikayet ve itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınır, şikayet ve itiraz ile ilgili işlemler müşteriye diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınır.

6.5.3 Bu bağlamda herhangi bir şikayet ve itiraz sahibinin devam eden işlemleri şikayet ve itiraz sonuçlanıncaya kadar şikayet ve itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmaz. Son 2 yıl içerisinde şikayet ve itiraz eden firmada çalışmış kişi şikayet ve itirazın değerlendirmesinde yer almaz.

6.5.4 Şikayet ve İtirazlar değerlendirilirken şikayet ve itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan şikayet ve itirazlar dikkate alınır, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulur. Şikayet ve itirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak şikayet ve itiraz sahibine bildirilir.

6.5.5 Şikayet ve itiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle şikayet ve itirazın haklı olduğu durumlarda) şikayet ve itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Genel Müdür ve YÖNETİM TEMSİLCİSİ'dedir.

Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilir.

6.5.6 Şikayetlerin sonuçlandırılması ile ilgili alınmış kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

6.5.7 YÖNETİM TEMSİLCİSİ, gelen şikayet ve itirazlar ile ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

6.5.9 Şikayet ve itiraz sahibinin zarara uğramış olması ve şikayet ve itirazında haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girer.