



VERA KALİTE

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. SORUMLULAR
4. UYGULAMA
5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR



VERA KALİTE

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Vera Kalite ye iletilen, İtiraz ve Şikayetin alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, İtiraz ve Şikayetlerin takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür deney ve test süreci içerisinde uygulanan numune kabulü, numune işlenmesi, deney aşamaları, deney sonuçları, deneylerin raporları vb. konularda laboratuvarca yürütülen iş ve işlemleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Şikayet Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

Vera Kalitenin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, web sitemizde ulaşılabilen İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu' nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Sözlü olarak iletilen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi veya şikâyetin bildirildiği kişi tarafından, İtiraz ve Şikayet Bidirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

Herhangi şikayet alındığında kalite yöneticisi şikayetin Vera Kalite tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetlerden kaynaklanıp kaynaklanmadığını değerlendirerek teyit eder.

Kalite Yöneticisi tarafından doldurulan İtiraz ve Şikayet Bildirim Forumu'na kayıt numarası verir ve İtiraz ve Şikayet Takip formuna kaydeder. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikâyet sahibine, İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden mail yolu veya SMS ile itirazdan sonraki 2 iş günü içerisinde bildirilir, İtiraz ve Şikayet Takip Formuna bildiri işler.

Vera Kalite tarafından belgelendirilmiş belgeli kişiler hakkında gelen herhangi bir gerekçeli şikayet durumunda, belgelendirilmiş kişiye mail yolu veya SMS ile itiraz 2 iş günü içerisinde bildirilir, İtiraz ve Şikayet Takip Formuna bildiri işlenir. İtiraz ve şikayet prosedürüne göre süreç yürütülür ve gerekli faaliyetler işlenir.

Kalite Yöneticisi, şikâyetin geçerli kılınması için Belgelendirme Müdürü' ne şikâyeti iletir. Belgelendirme Müdürü şikâyeti, itiraz ve şikâyete konu olan kişinin değerlendirmesini yapmayan kişiler tarafından hangi birim ile ilgili ise karşı tarafla da görüşerek çözüme ulaştırmaya çalışır. Çözüme ulaşılmadığı takdirde şikâyet Genel Müdüre iletilir ve Genel Müdür tarafından itiraz ve şikayet komisyonu oluşturulur. İtiraz ve Şikayet Komitesi itiraza sebep olan konuda görev almamış Vera Kalite çalışanlarından seçilir. Komite, konuyu inceleyerek ilgili tavsiye kararını Vera Kalite Genel Müdürüne yazılı olarak iletir. Bu süreç 15 iş günü içinde gerçekleştirilir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin verdiği kararlar tavsiye niteliğindedir. Komitenin vereceği tavsiye sonucunda belge iptali söz konusu ise nihai kararın verilmesi amacı ile karar vericiye tavsiye karar iletilir. Kararlar, karar alındıktan sonra en



VERA KALİTE

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

geç 15 Gün içerisinde Kalite Yöneticisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından uygulanır. Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Şikayetin alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması aşamalarında şikayet edene herhangi ayrımcılık uygulanmaz. Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyet sahibini yazılı olarak bilgilendirir. Şikâyet sahibinin, belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği veya ihtilaf hallerinde T.C. Sakarya mahkemeleri yetkilidir. Vera Kalite, şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından, gizliliğinden ve alınan tüm kararlardan sorumludur.

Doldurulan İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu ile İtiraz ve Şikâyet Takip Formu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

4.2 İtiraz Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

Vera Kalitenin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitemizde ulaşılabilir hale getirilmiştir. İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu' nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Belgelendirme sonucuna gelen itirazlar, sınav sonucu açıklandıktan 7 gün içerisinde Vera Kaliteye ulaşmalıdır. Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi veya itirazın bildirildiği kişi tarafından İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, doldurulan İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formuna kayıt numarası verir ve İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine, İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden mail yolu veya SMS ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu'na işler.

Kalite Yönetim Temsilcisi, itirazın geçerli kılınması için Belgelendirme Müdürü' ne iletir. Belgelendirme Müdürü itiraz konusu sınav sonucu olması halinde, itirazın yapıldığı tarih itibarıyla 15 gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır. İtiraz ve şikâyete konu olan kişinin değerlendirmesini yapmayan sınav yapımcılar tarafından tekrar değerlendirilmesini ve nihai kararı almak için karar vericiye kontrol ettirilmesini sağlar. İtiraz sonucu adaya dosya sorumlusu tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibinin itirazında ısrar etmesi halinde konu İtiraz ve Şikâyet Komitesi' ne sunulur.

Komite üyeleri itiraza sebep olan konuda görev almamış Vera Kalite çalışanlarından oluşturulur. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin verdiği kararlar tavsiye niteliğindedir. Komitenin vereceği tavsiye sonucunda belge iptali söz konusu ise nihai kararın verilmesi amacı ile belgelendirme sorumlusuna tavsiye karar iletilir. Karar, alındıktan sonra en geç 15 gün içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme sorumlusu tarafından uygulanır. İtiraz sahibinin, belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği veya ihtilaf hallerinde T.C. Sakarya mahkemeleri yetkilidir. Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

İtirazın alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması aşamalarında itiraz edene herhangi ayrımcılık uygulanmaz.

İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.



VERA KALİTE

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Vera Kalite itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından, gizliliğinden ve alınan tüm kararlardan sorumludur.

Doldurulan İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu ve İtiraz ve Şikâyet Takip formu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

4.3 İtiraz ve Şikayet Kayıtları

Vera Kaliteye ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar ve yasal zorunluluk halleri haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka bilgilendirilir. İtiraz ve şikayet süreçlerinde elde edilen tüm bilgiler Gizliliğin Korunması Prosedürüne göre değerlendirilir. Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yönetim Temsilcisi' nin dosyasında saklanır. İtiraz ve Şikayet sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında İtiraz ve Şikayet sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Kayıtların Saklanması Prosedürü' ne göre muhafaza edilir.

Vera Kalite İtiraz ve Şikayet prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

24.FR.025 - İtiraz Ve Şikayet Takip Formu

24.FR.026 - İtiraz Ve Şikayet Formu

24.FR.027 - İtiraz Ve Şikayet Değerlendirme Formu

Hazırlayan	Onaylayan