



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	P.09
Yayın Tarihi	15.03.2024
Rev.Tarihi	25.10.2024
Rev.No	01
Sayfa No.	1 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, **ANDACERT** 'in yapmakta olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olarak muhataplarından gelen öneri, şikâyet ve itirazların **EN ISO IEC 17020:2012** standartlarına ve ilgili yönetmeliklere uygun şekilde değerlendirilmesinin sağlanmasıdır.

2. TANIMLAR

İtiraz: Herhangi bir kişi/kurumun talep ettiği muayene/gözetim/belgelendirme statüsüne ilişkin **ANDACERT** tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür sorumludur.

4. YÖNTEM

4.1. Şikâyet Kaynakları

- Muayene sırasında, muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muayene ekibinin üslubu-davranışları, muayene süresi-kapsamı-metodu-gerçekleştirilme yöntemi vb.),
- ANDACERT** 'in muayene öncesi-sonrası gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (telefon görüşmeleri-üslup-, bilgilendirmelerde eksiklik, rapor tesliminde gecikme vb.)
- Randevu alma ve oluşturma sürecinde Planlama Sorumlusunun aktarmış olduğu bilgilendirmelerden doğan şikâyetler.

4.2. İtiraz Kaynakları

- Firmaların/şahısların **ANDACERT** 'e yapmış oldukları hizmet alım başvurusuna istinaden **ANDACERT** 'in vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- ANDACERT** hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası **ANDACERT** 'in aldığı karara itiraz,
- ANDACERT** bünyesinde bulunan Teknik Müdür 'ün vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz,
- Muayene öncesi muayene ekibinin atanması sürecine yapılan itiraz,
- Muayene sırasında, muayene ekibinin teşhislerine ve vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz.

4.3. Şikâyetlerin Ele Alınması

- ANDACERT** 'in uygulamaları ile ilgili muhataplarından gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir olan **F.34 Şikâyet Bildirim Formu** ile elektronik ortamda Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Müdür tarafından alınır form kayıt numarası atanır ve **F.36 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna** işlenerek kayıt altına alınır. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da **ANDACERT** ofis arşivinde dosyalanır. Takibi **F.36 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuyla** yapılır.
- Şikâyet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Müdür şikâyetin **ANDACERT** 'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını tarafsızlık ilkesine bağlı kalarak araştırır.
- Şikâyet **ANDACERT** faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi ya da Teknik Müdür tarafından yazılı olarak bilgi verilir.
- Eğer şikâyet **ANDACERT** faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve ilgili Teknik Müdür şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır, gerçekleştirir ve şikâyet sahibine 15 (on beş) gün içerisinde bilgi verir.
- Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet **P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre takip edilir.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	P.09
Yayın Tarihi	15.03.2024
Rev.Tarihi	25.10.2024
Rev.No	01
Sayfa No.	2 / 4

- f) Şikâyeteye yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir.
- g) **ANDACERT**, şikâyetin ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- h) Şikâyet inceleme ve değerlendirme süreci, şikâyet bildiriminden itibaren 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılır.

Personel hakkında bir şikâyet alınmışsa, personel şikâyet hakkında bilgilendirilir. Gerekli olması halinde, şikâyet sahibinden şikâyet konusu ile ilgili kanıtları sunması beklenir. Şikâyet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde personel tarafından yazılı olarak şikâyet hakkındaki savunması (varsa kanıtları ile beraber) istenir. Savunma **ANDACERT** tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, personelin haksız olduğuna karar verilirse, muayenesi iptal edilir ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, personelin haklı olduğu yönünde ise, süreç müdahaleye uğramadan devam eder ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

Şikayet Prosesi; prosesin girdileri, çıktıları birbirleri ile etkileşimi ve ilişkileri ile ilgili süreç aşağıda tanımlanmıştır.



4.4. İtirazların Ele Alınması

- a) **ANDACERT** 'in almış olduğu kararlar (muayenenin gerçekleştirilmesi, muayene ekibinin davranışları, muayenenin kapsamı, süresi, metodu vs.) ile ilgili muhataplarından gelen itirazlar, internet sayfasından ulaşılabilir olan **F.35 İtiraz Başvuru Formu** ile elektronik ortamda Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Müdür tarafından alınır form kayıt numarası atanır ve **F.36 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna** işlenerek kayıt altına alınır. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da **ANDACERT** ofis arşivinde dosyalanır. Takibi **F.36 Şikâyet ve İtiraz Takip Formundan** gerçekleştirilir.
- b) İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi veya ilgili Teknik Müdür, itirazın **ANDACERT** 'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	P.09
Yayın Tarihi	15.03.2024
Rev.Tarihi	25.10.2024
Rev.No	01
Sayfa No.	3 / 4

- c) İtiraz **ANDACERT** 'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine ilgili Teknik Müdür tarafından yazılı olarak bilgi verilir.
- d) İtiraz **ANDACERT** 'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür konuyu birlikte değerlendirir.
- e) Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi gerekli olması durumunda itirazları değerlendirmek için Teknik Müdür ile görüş alışverişi yapar, konuyla ilgili muayene personelinden ve ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi kararı en geç bir (1) hafta içerisinde verir. Verilen karar **F.35 İtiraz Başvuru Formuna** kayıt edilir.
- f) Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili muhataplarına en geç 15 (on beş) gün içerisinde yazılı olarak iletir ve gerekli olması durumunda geri bildirim talep edilir.
- g) Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi **P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne uygun olarak yapılır.
- h) İtiraz inceleme ve değerlendirme süreci, itirazın bildiriminden itibaren 30 (otuz) gün içinde sonuçlandırılır.
- i) İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine yazılı bilgi verilir.
- j) Genel Müdür'ün aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.
- k) **ANDACERT**, itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- l) Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili **TÜRKAK**, ilgili **BAKANLIKLAR** ve **T.C. MAHKEMELERİ** haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

İtiraz Prosesi; prosesin girdileri, çıktıları birbirleri ile etkileşimi ve ilişkileri ile ilgili süreç aşağıda tanımlanmıştır.





ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	P.09
Yayın Tarihi	15.03.2024
Rev.Tarihi	25.10.2024
Rev.No	01
Sayfa No.	4 / 4

4.5. Tarafsızlık

Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden Sorumlu Personel 'in almış olduğu kararlara itiraz veya hizmete ilişkin bir şikâyet olması durumunda Genel Müdür tarafından, şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi için tarafsız ve bağımsız yetkin bir personel görevlendirilir.

5. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Tanımı	Revizyon Nedeni
01	25.10.2024	Şikayet ve İtiraz Prosesi ile ilgili süreçler tanımlanmış olup şematik gösterimi sağlanmıştır.	D.24.20 P.09/15.03.2024/Rev00 Şikayet ve İtiraz Prosedüründe proses akış şeması görülememiştir.

6. İLGİLİ STANDARTLAR VE REHBER DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Adı
TS EN ISO IEC 17020:2012	Uygunluk Değerlendirmesi-Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar

7. İLGİLİ YÖNETMELİKLER

Doküman Kodu	Doküman Adı
Yönetmelik	Asansör Periyodik Kontrol Yönetmeliği(Resmî Gazete Tarihi: 04.05.2018 Resmî Gazete Sayısı: 30411)
Yönetmelik	İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık Ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği (Resmî Gazete Tarihi: 25.04.2013 Resmî Gazete Sayısı: 28628)

8. İLGİLİ İÇ DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Adı
F.34	Şikâyet Bildirim Formu
F.35	İtiraz Başvuru Formu
F.36	Şikâyet ve İtiraz Takip Formu
P.05	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Orijinal imza bulunmayan, basılmış nüshalar kontrolsüz kopyadır.
Dokümanın güncelliği, elektronik ortamda ANDACERT yazılımından takip edilmektedir.