

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2. UYGULAMA:

**ŞİKÂYET: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi**

Artibel veya personeli tarafından verilen karar veya uygulamalardan doğrudan etkilenen tarafların yapacağı şikâyetler, itiraz kapsamında ele alınır ve **İtirazlar Prosedürüne** göre işleme tabi tutulur.

Şikâyetler, özellikle yapılan belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir.

Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Gelen tüm şikâyetler, **Şikâyet Formuna** kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Gelen şikâyetler ile ilgili bir şikâyet listesi oluşturulur.

Gelen her türlü şikâyet Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır. Şikâyetin ilk değerlendirmesi Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır. Belgelendirme Müdürü şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyet ile ilgili kararını verir ve şikâyeti çözümlenmeye çalışır.

Şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise şikâyetler Şikayet ve İtiraz komitesinin gündemine alınır ve burada karar verilir.

Kayıt altına alınan şikâyet; itiraz **ve şikâyet takip formuna** kayıt edilir.

### Şikâyetler ile İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikâyetler kayıt altına alınacak ve şikâyetler dosyasında saklanacaktır. Şikâyetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilerle saklanacaktır.

Gelen şikâyet şirketimizin sistemi veya belgelendirme faaliyetleri ile veya şirketimiz tarafından belgelendirilmiş herhangi bir kuruluş ile ilgili olabilir. Eğer şikâyet belgelendirilmiş bir kuruluş ile ilgili ise herhangi bir karar vermeden önce belgelendirilmiş kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Şikâyetin alınmasından sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet belgelendirilmiş olan bir kuruluşun faaliyetleri ile ilişkili ise değerlendirme prosesinin ilgili kuruluşun yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesini içereceği ve bunun yöntemi (ara denetim, özel denetim vb.) bildirilir. Ayrıca artibel den belgeli firmalar akreditasyon kurumuna artibel ile ilgili şikâyetlerini iletme hakkına sahiptir.

Belgelendirilmiş olan bir kuruluşun faaliyetleri ile ilgili gelen şikâyetler gelir gelmez en geç **5** iş günü içerisinde şikâyet nedenleri ile birlikte belgeli kuruluşa bildirilir ve yapacakları düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgi istenir. Bu bilginin gelme süresi normalde max. **30** gündür.

Belgelendirilmiş kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak **Sistem Planlama Prosedürü** devreye girer.

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır. Şikâyetler şirketimizin tam zamanlı veya taşeron tüm personeline gelebilir. Gelen tüm şikâyetler kaydedilip Belgelendirme Müdürüne iletilir.

Belgelendirme Müdürü şikâyetin mahiyetini ve nedenlerini şikâyet sahibi ile de iletişim kurarak açığa çıkarır ve şikâyetin geçerliliğini onaylar.

Şikâyetler sonuçlandırılana kadar Belgelendirme Müdürünün sorumluluğunda kalır. Belgelendirme Müdürü şikâyetin tüm süreçlerini ve tüm aşamalarını izler. Takip edilecek faaliyetlerin ilgili zaman dilimleri içerisinde yerine getirilmesini sağlar.

Tüm şikâyetler Belgelendirme Müdürü tarafından bir düzeltici veya önleyici faaliyetin konusu haline getirilir ve Belgelendirme Müdürü tarafından takip edilir.

Şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara denetimde doğrulanır.

Şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Belgelendirme Müdürü şikâyet sahibi ve şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verirler.

### 3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P.08 Sistem Planlama Prosedürü
- P-11 İtirazlar Prosedürü
- F-51 Şikâyet Formu
- F-64 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu