

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Artibel'in faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetlerin 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*

İLGİLİ BİRİM YÖNETİCİSİ / SORUMLUSU: *Belgelendirme Müdürü (sistem belgelendirme), Muayene Teknik Yöneticisi (muayene / periyodik kontrol, teknik ölçümler), Teknik Düzenleme Sorumlusu (CE Hizmetleri)*

Artibel kendisine iletilen itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

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 muayeneler, belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin 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.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikâyetler posta, faks, elden veya www.artibel.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca şikâyetleri alan Artibel personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim temsilcisi konuyu İlgili birim yöneticisi/sorumlularına iletetek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

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

Uygunluk değerlendirme ile ilgili 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 Şikâyet ve İtiraz komitesinin gündemine alınır ve burada verilen tavsiye kararına göre Belgelendirme Müdürü tarafından nihai karar verilir.**

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

Şikâyetler İle 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 iliştilererek saklanacaktır.

Gelen şikâyet şirketimizin sistemi veya **uygunluk değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Muayene)** faaliyetleri veya şirketimiz tarafından uygunluk değerlendirme hizmeti verilmiş her hangi bir müşteri kuruluş ile ilgili olabilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluş ile ilgili ise her hangi bir karar vermeden önce kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Şikâyetin alınmasından **en geç 5 iş günü** sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluşun faaliyetleri ile ilişkili ise değerlendirme prosesinin ilgili kuruluşun yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesini içereceği ve bunun yöntemi (ara denetim, özel denetim vb.) bildirilir.

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

Müşteri kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin/raporun askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak Artibel Prosedürleri 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. **Uygunluk değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Muayene)** hizmeti ile ilgili gelen şikâyetler kaydedilip **İlgili birim yöneticisi/sorumlusu** iletilir.

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

Gelen şikâyeti şikâyetin alınmasından itibaren 5 iş günü içerisinde konu ile İlgili birim yöneticisi/sorumlusu ele alır, şikâyete yönelik değerlendirmesini yaptıktan sonra en geç 1 ay içerisinde kararını verir ve *gerekçeli kararı ilgili kuruluşa 5 iş günü içerisinde* iletir. *Şikâyetin devamı durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak tavsiye kararı* konu ile İlgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından *göz önüne alınarak değerlendirme yapılır ve gerekçeli nihai karar ilgili kuruluşa 15 gün içerisinde iletir.*

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (sistem, muayene, ürün) ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin askıya alınması ya da iptal edilmesi ilgili olabilir. Bu durumda uygunluk değerlendirmenin reddi ya da askıya alınması ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine gerekçeli nihai karar ile bildirilir. Bu bildirim mevcut haklar / yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri ve kuruluşa yapılacak yaptırımları de içerir.

Artıbel'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak **İlgili birim yöneticisi/sorumlusu** tarafından bildirilir.

Şikâyetler sonuçlandırılancaya kadar **İlgili birim yöneticisi/sorumlusunun** sorumluluğunda kalır. **İlgili birim yöneticisi/sorumlusu** veya Genel Müdür şikâyetin tüm süreçlerini ve tüm aşamalarını izler. Takip edilecek faaliyetlerin ilgili zaman dilimleri içerisinde yerine getirilmesini sağlar.

Artıbel'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetler **İlgili birim yöneticisi/sorumlusu** tarafından bir düzeltici veya önleyici faaliyetin konusu haline getirilir ve takip edilir.

Şikâyet edilen müşteri 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 kontroller/denetimlerde doğrulanır.

Artıbel'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra **Yönetim temsilcisi** şikâyet sahibi ve şikâyet edilen müşteri kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verirler.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü
Sistem Planlama Prosedürü
İtirazlar Prosedürü
Şikâyet Formu
İtiraz ve Şikâyet Takip Formu