



# ŞİKAYETLER VE İTIRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman No : EPR.014  
Yayın Tarihi : 06.09.2017  
Revizyon Tarihi :  
Revizyon No :00  
Sayfa : 1 / 4

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Protek'in 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 Protek'e 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 Kalite Güvence Sistem Sorumlusu, İnsan Kaynakları Müdürü, Teknik Müdür ve Genel Müdür sorumludur. İlgili diğer sorumluluklar ve detaylar aşağıda "6. UYGULAMA" bölümünde belirtilmiştir.

## 6. UYGULAMA

### 6.1. Tanımlar

**Şikayet:** Başvuru yapan kişi, kurum veya kuruluşlar tarafından Protek'in muayene ve ölçüm faaliyetlerine ilişkin performans, prosedür ve politikaları ile ilgili Protek'e yazılı veya sözlü olarak iletilen olumsuz başvurulardır.

**İtiraz:** Şikâyet ve İtiraz Komitesi ile Tarafsızlık Komitesinin almış olduğu kararlarla ilgili tarafların anlaşamama durumudur.

### 6.2. Şikayetler

#### 6.2.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

- PROTEK tarafından yürütülmekte olan muayene ve ölçüm faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikayet ve itiraz, yazılı veya sözlü olarak ya da web sayfası üzerinden iletilebilir.

*Bu doküman Protek'in kontrolü altında yayınlanmaktadır ve elektronik ortamda imzasız olarak "kontrollü" yayını veya imzalı "kontrollü kopya" baskısı kullanılmalıdır. Dokümanın kopyası / baskısındaki sorularınız için lütfen Doküman Sorumlusuna başvurunuz.*

<b>Hazırlayan : Fikri Baş</b> Kalite Güvence Sistem Sorumlusu	<b>Kontrol : Hasan ECE</b> Yönetim Temsilcisi	<b>Onay : Serdar Parker</b> Genel Müdür
--	--	--



## ŞİKAYETLER VE İTIRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman No : EPR.014  
Yayın Tarihi : 06.09.2017  
Revizyon Tarihi :  
Revizyon No :00  
Sayfa : 2 / 4

- Şikayetler Protek'in tüm personeline iletilir. Gelen tüm şikayetler kaydedilip Teknik Müdür'e iletilir ve Teknik Müdür tarafından Şikayet ve İtiraz İzleme Listesi'ne aktarılarak kayıt altına alınır.
- Gelen her türlü şikayet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır.
- Şikâyeti alan Teknik Müdür, şikayeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.
- Teknik Müdür, şikayet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikayetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler.
- Şikayetler iki boyutlu olabilir:
  - Protek'in tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacaktır şekilde olanlar: Bu tür şikayetler Kalite Güvence Sistem Sorumlusu, İnsan Kaynakları Müdürü, Teknik Müdür, danışmanlık alınan bir avukat ve Genel Müdür 'den oluşan komite tarafından incelenmelidir. Bu tür şikayetlere en fazla 1 ay içerisinde cevap verilir.
  - Sadece başvuru sahibinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikayetler: Bu tür şikayetler için Teknik Müdür tarafından doğrudan çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Kalite Güvence Sistem Sorumlusu, İnsan Kaynakları Müdürü, Teknik Müdür, danışmanlık alınan bir avukat ve Genel Müdür 'den oluşan komitesinin periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur. Bu tür şikayetler en fazla 2 hafta içerisinde cevaplandırılır.
- Şikayetler, özellikle muayene ve ölçüm faaliyetleri veya Protek personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir.
- Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili prosedür web sitesinde halka açıktır. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.
- Faaliyete ait sonuçlarla şikayet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikayet konusu, Teknik Müdür tarafından Kalite Güvence Sistem Sorumlusu, İnsan Kaynakları Müdürü, Teknik Müdür, danışmanlık alınan bir avukat ve Genel Müdür 'den oluşan komitenin gündemine alınır ve burada karar verilir.

### 6.3. İtirazlar

- İtirazlar ancak Protek'in almış olduğu kararlar veya yapmış olduğu uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.
- İtiraz Protek faaliyetlerinin veya kararlarının herhangi birisi ile ilgili olabileceği gibi herhangi bir durumda da oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile ilgili özellikle bir form bulundurulur.

*Bu doküman Protek'in kontrolü altında yayınlanmaktadır ve elektronik ortamda imzasız olarak "kontrollü" yayını veya imzalı "kontrollü kopya" baskısı kullanılmalıdır. Dokümanın kopyası / baskısındaki sorularınız için lütfen Doküman Sorumlusuna başvurunuz.*

<b>Hazırlayan : Fikri Baş</b> Kalite Güvence Sistem Sorumlusu	<b>Kontrol : Hasan ECE</b> Yönetim Temsilcisi	<b>Onay : Serdar Parker</b> Genel Müdür
--	--	--



## ŞİKAYETLER VE İTIRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman No : EPR.014  
Yayın Tarihi : 06.09.2017  
Revizyon Tarihi :  
Revizyon No :00  
Sayfa : 3 / 4

- Gelen tüm itirazlar Şikayet ve İtiraz İzleme Formu'na, gelen orijinal kayıt ve dokümanlar ile birlikte kayda alınır.

### 6.3.1. Muayene / Ölçüm Personeline Yapılan İtirazlar

- İlgili kuruluşun muayene / ölçüm faaliyeti ile ilgili görevlendirilmiş ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır.
- İtirazı gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Teknik Müdür'e iletilir. Teknik Müdür, muayene/ölçüm faaliyetini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Muayene/ölçüm faaliyetinin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedenin haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. İtirazın haklı bulunmasında saha denetçisi değişikliği yapılmasına Teknik Müdür karar verir. Teknik Müdür, itiraz ile ilgili detayları yazılı olarak bildirir. Yeni elemanın bilgileri onay için ilgili kişi veya kuruma gönderilir. İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum ilgili kişi veya kuruma yazılı olarak iletilir ve muayene/ölçüm faaliyeti ile ilgili tekrar onay istenir.
- Başvuru sahibinin mutlaka haklı olduğu durumlar;
  - Muayene/ölçüm ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
  - Aynı muayene/ölçüm ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı anlaşmazlıklar.
- Konuyla ilgili Teknik Müdür ve Genel Müdür değerlendirme yaptıktan sonra karar verilir ve ilgili kuruluşa iletilir.

### 6.3.2. Muayene / Ölçüm Faaliyeti veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar

- Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural, itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birinin olmasıdır. Muayene/ölçüm ekibinin teşekkülüne yönelik olarak yapılan itirazlarda Teknik Müdür, muayene/ölçüm raporuna yapılan itirazlarda Genel Müdür sorumludur.
- Konuyla ilgili, gelen itirazlar ve ek dokümanlar incelendikten ve itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İ
- Protek'e gelen şikayet veya itiraz sonucunda Protek'in aldığı karara itirazın devam etmesi durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleri'dir. Protek'in almış olduğu kararlara itiraz olması durumunda, itiraz sahibine, bir üst mercie itiraz edebilecekleri bildirilir.

*Bu doküman Protek'in kontrolü altında yayınlanmaktadır ve elektronik ortamda imzasız olarak "kontrollü" yayını veya imzalı "kontrollü kopya" baskısı kullanılmalıdır. Dokümanın kopyası / baskısındaki sorularınız için lütfen Doküman Sorumlusuna başvurunuz.*

<b>Hazırlayan : Fikri Baş</b> Kalite Güvence Sistem Sorumlusu	<b>Kontrol : Hasan ECE</b> Yönetim Temsilcisi	<b>Onay : Serdar Parker</b> Genel Müdür
--	--	--



## ŞİKAYETLER VE İTIRAZLAR PROSEDÜRÜ

Doküman No : EPR.014  
Yayın Tarihi : 06.09.2017  
Revizyon Tarihi :  
Revizyon No :00  
Sayfa : 4 / 4

### 6.3.3. İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

- Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınır ve şikayetler - itirazlar dosyasında itirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanır.
- İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.
- Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacaktır.
- İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır.
- İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.
- İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır.
- Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Teknik Müdür'dedir.
- Yapılacak düzeltici ve önleyici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.
- İtiraz ile ilgili alınan karar (gerekçeleri ile birlikte ilgili standart veya prosedüre atıf yapılarak, gerekli durumda bir kopyasını göndererek) itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.
- Teknik Müdür, gelen itiraz ve şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri YGG toplantılarında gündeme getirir.

*Bu doküman Protek'in kontrolü altında yayınlanmaktadır ve elektronik ortamda imzasız olarak "kontrollü" yayını veya imzalı "kontrollü kopya" baskısı kullanılmalıdır. Dokümanın kopyası / baskısındaki sorularınız için lütfen Doküman Sorumlusuna başvurunuz.*

<b>Hazırlayan : Fikri Baş</b> Kalite Güvence Sistem Sorumlusu	<b>Kontrol : Hasan ECE</b> Yönetim Temsilcisi	<b>Onay : Serdar Parker</b> Genel Müdür
--	--	--