

## 1.0. AMAÇ

GCNTR, yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0. KAPSAM

Bu prosedür, GCNTR'ün yürütmekte olduğu tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararları ve muayene faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

## 3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü sorumludur.

## 4.0. TANIMLAR

4.1. **Şikayet:** GCNTR'ün uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, GCNTR'ten aldığı hizmetlerden veya GCNTR'ten uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/yararlanan veya etkilenenlerin karşılaştıkları uygunsuz durumların meydana gelmesiyle yaptıkları başvurulardır .

4.2. **İtiraz:** GCNTR'ten uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların GCNTR'ün ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. .

4.3. **İtiraz Komitesi:** İtiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi içerisinde secilen bağımsız üyelere oluşan Komitedir. İtiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi üyeleri arasından itiraza konu olmayan sektör temsilcileri ve üyelere bir seçim yapılarak oluşturulur. **İtiraz Komitesi tarafından alınan kararlar nihai karar olmamakla beraber, Üst Yönetime tavsiye niteliğindedir.**

## 5.0. UYGULAMA

5.1. GCNTR, tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikayet Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

5.2. Belgelendirilmek için başvuran firma ile ilgili olarak, firmanın **tetkik** planına, tarihine, atanan tetkikçilere v.b durumlarda anlaşamama durumunda firmanın talebi göz önüne alınarak Belgelendirme Müdürü tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Firmanın atanan tetkikçilerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak, değişiklik yapılır.

5.3. GCNTR'te hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak firmalardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikâyet sahibine şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, durum ve faaliyetin

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür

**P6**  
**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**  
COMPLIANT AND APPEALS MANAGEMENT PROCEDURE



sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz Komitesi gündemine alınır. İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Ayrıca Genel Müdür onayı ile F273 Komite Üyesi Atama Kontrol Formu ile ataması gerçekleştirilir.

**5.4.** Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. İtiraz komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. **İtiraz Komitesi tarafından alınan kararlar nihai karar olmamakla beraber, Üst Yönetime tavsiye niteliğindedir.**

**5.5.** Komitenin **verdiği tavsiyenin, Üst Yönetim tarafından uygun bulunması halinde**, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Genel Müdür'e gönderilir. Şikâyet neticesinde tüm GCNTR'nin faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

**5.6.** GCNTR'ye ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Genel Koordinatör tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

**5.7.** Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, GCNTR'ye ulaştığında, itiraz konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz Komitesi gündemine havale edilir.

**5.8.** Konunun görüşüleceği tarih ve İtiraz komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz komitesi yedek üyelerinden birisi komiteye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Tetkikçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 tetkik gerçekleştirmiş olması gerekir. Komite, itirazın GCNTR'ye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde **nihai tavsiyesini Üst Yönetime sunar.**

**5.9.** İtiraz komitesi **tavsiyesi sonucunda GCNTR tarafından verilen karar; Yönetim Temsilcisi tarafınsan** itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

**5.10.** İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

**5.11.** Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmaktadır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikâyetin türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.

**5.12.** Şikâyete konu olan ve şikâyet sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmaktadır.

**5.13.** Şikâyetin alınması üzerine, GCNTR'ye şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit edilmektedir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür

**P6**  
**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**  
COMPLIANT AND APPEALS MANAGEMENT PROCEDURE



**5.14.** Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır.

**5.15.** Şikayet, GCNTR tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Ve konunun takibi GCNTR Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır.

**5.16.** Muayene işlemlerine ilişkin tüm şikayet itiraz ve öneriler yönetim temsilcisi ve muayene hizmetleri yöneticileri tarafından değerlendirmeye tabi tutulur. Gerekli görüldüğü hallerde yönetim temsilcisi ilgili birime veya inspektöre düzeltici faaliyet başlatır. Düzeltici faaliyetin sonuçlarına ilişkin şikayet sahibine yazılı olarak bildirimde bulunur. Şikayet sahibi tarafından yeterli görülmemesi durumunda Genel Müdür tarafından İtiraz Komitesi gündemine alınır. Diğer faaliyetlerde olduğu gibi İtiraz Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikayetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Genel Müdür'e gönderilir. Şikâyet neticesinde tüm GCNTR'nin faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

#### 6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- P5 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü  
P3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü  
OEK16 İtiraz Komitesi  
F77 Belgelendirme Komitesi İşlem Formu  
F78 Komite Üyeleri Gizlilik Taahhütnamesi  
F142 Müşteri Şikayetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu  
F270 İtiraz Komitesi Çalışma Prensipleri ve Gizlilik Sözleşmesi  
F273 Komite Üyesi Atama Kontrol Formu

#### 7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01	09.03.2012	5.17	Muayene ile ilgili şikayet yöntemleri tanımlanmıştır.
02	10.10.2013	5.17	Muayene ile ilgili şikayet yöntemleri detaylandırılmıştır.
03	17.07.2019	4.1- 4.2	Şikayet ve itiraz tanımları güncellenmiştir.
04	12.07.2021	Tümü	Şikayet ve İtiraz değerlendirme Komitesi, İtiraz Komitesi olarak değiştirildi. Komite
HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi			ONAYLAYAN – Genel Müdür

**P6**  
**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**  
COMPLIANT AND APPEALS MANAGEMENT PROCEDURE



tarafından alınan kararın "tavsiye niteliğinde" olduğu tanımlandı.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Genel Müdür