

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetleri değerlendirmek ve uygunsuzlukların çözülmesi için gerekli yöntemleri belirlemektir.

2.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi ile birlikte, Laboratuvar Müdürü ve birim sorumluları ile Genel Müdür sorumludur.

3.0. TANIMLAR

Şikayet: Müşteri veya ilgili taraflardan gelen, laboratuvarın işleyiş mekanizması içerisinde bulunan her türlü yazılı sözlü başvurulardır.

İtiraz:Müşterinin, faaliyetlerimize ait herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için laboratuvara talepte bulunmasıdır.

4.0. UYGULAMA**4.1. İtiraz Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi**

Laboratuvar tarafından şikayet/itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, başvuruda bulunana karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak, deney raporları, deney içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. Websitesi üzerinden de şikayet kayıtları alınabilmektedir. (www.gtl.com.tr)

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'na kaydedilir ve Laboratuvar Müdürü'ne iletilir.

Müşteri veya laboratuvar çalışanları, Şikayet ve Öneri Formu'nu kullanarak da şikayet ve öneride bulunabilirler.

Şikayet ve itirazlar, ilgili laboratuvar sorumlusu ile Laboratuvar Müdürü / Yönetim Temsilcisi ve tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, değerlendirme sonucu, sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyet ve İtiraz sahibi ile mutabık olunmaması durumunda itiraz ya da şikâyetin değerlendirilmesi amacıyla, müşteri firmaya izlemesi gereken yol hakkında tekrar bilgi verilir. İtirazların değerlendirilmesi için gerekirse; Üniversite, TSE-TÜBİTAK- TÜRKAK- Bakanlık, sivil toplum örgütü, sanayi odası, üretici firmalar, hukukçu ve meslek odası temsilcilerinden oluşan bağımsız, tarafsız, yetkin, konusunda uzman kişilerden Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Kurulu oluşturulması sağlanacaktır. Sözleşme aşamasında verilen ön bilgi, Teklif Formu ile kayıt altına alınmıştır.

Deney sonuçlarında sıkıntı çıkması halinde, müşteri bir üst laboratuvara (UME vb.) veya iki muadil laboratuvara giderek, deney tekrarı yaptırır. Deney sonuçlarının aleyhimize çıkması halinde, müşterinin ödediği giderler tarafımızca karşılanır.

Laboratuvar çalışmalarında eksiklik çıkması halinde, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. İtiraz tarihinden itibaren, en geç (30) işgünü içinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü

Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Kurulu oluşturulması durumunda aşağıdaki kurallar geçerlidir:

ÜYELİK YAPISI:

- 1 Başkan ve 2 Asil Üyeden oluşacaktır, 1 Yedek Üyesi olacaktır.
- İtiraz Komitesi Üyeleri, GCN TURK kadrolu personel dışından kişiler arasından seçilir. Davet usulü oluşturulacaktır.
- Her türlü ticari, finansal ve diğer baskılardan uzaktır ve kararlarında tarafsız ve bağımsızdır.
- Genel Müdür tarafından atanacaktır.

ATAMA KURALLARI:

- Eğer üyelere herhangi biri, üyelikten ayrılırsa, komitede bulunan asgari dengeyi bozmayacak şekilde yeni bir üye ataması gerçekleştirilir.
- İlgili niteliklerde yeni komite üyesinin belirlenmesi için Komite üyelerinden diğer üyelerinden öneriler alınır.
- Yapılan araştırmalar ve değerlendirmeler sonucunda, potansiyel üyeye Görev tanımları, çalışma prensipleri, gizlilik bilgileri yazı ile gönderilir. Bu dokümanların onaylanması ve atamanın kabulü sonrasında, komite toplantısından önce olmak koşulu ile Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenen bir zamanda, üyeye kısa bir bilgilendirme eğitimi verilir.

SORUMLULUK VE YETKİLERİ

- GTL ile yapmış olduğu “Şikâyet/İtiraz Komitesi Çalışma Prensip ve Gizlilik Sözleşmesi” hükümlerine uygun olarak faaliyetlerini yürütmek ve taahhütlerini yerine getirmek.
 - Atanması sonrası ilk toplantıda kendi içinden komite başkanını seçmek.
 - İtirazlar ile ilgili gerektiğinde düzeltici/önleyici faaliyet açılmasını sağlamak ve takibini yapmak.
 - GTL üst yönetimi, komitenin kararlarını dikkate almaz ise komitenin, akreditasyon kuruluşunu konu ile ilgili bilgilendirme hakkı vardır. Bu durumda gizlilik şartlarına riayet edilir
 - Herhangi bir itiraz oluştuğunda, gerekli görüldüğünde ve olağanüstü durumlarda Genel Müdür’ün çağrısı ile toplanmak.
 - Toplantıya itiraza konu müşteri kuruluş denetimini gerçekleştiren kişilerden ve karar alıcılarından farklı ve itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan üyelerin katılımını sağlamak.
 - Toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı tanzim ederek katılımcılar tarafından imzalanmasını sağlamak.
 - Bütün kararlarını yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirerek itiraz ve/veya şikâyet sahibine ayrımcılık içermeyecek şekilde oybirliği ile almak
- Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınan müşteri tarafından bildirilen her türlü itiraz, Laboratuvar Müdürü tarafından çözülememesi durumunda Komitesi üyeleri toplanarak, itirazın çözümü ile ilgili çözüm odaklı görüşürler.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

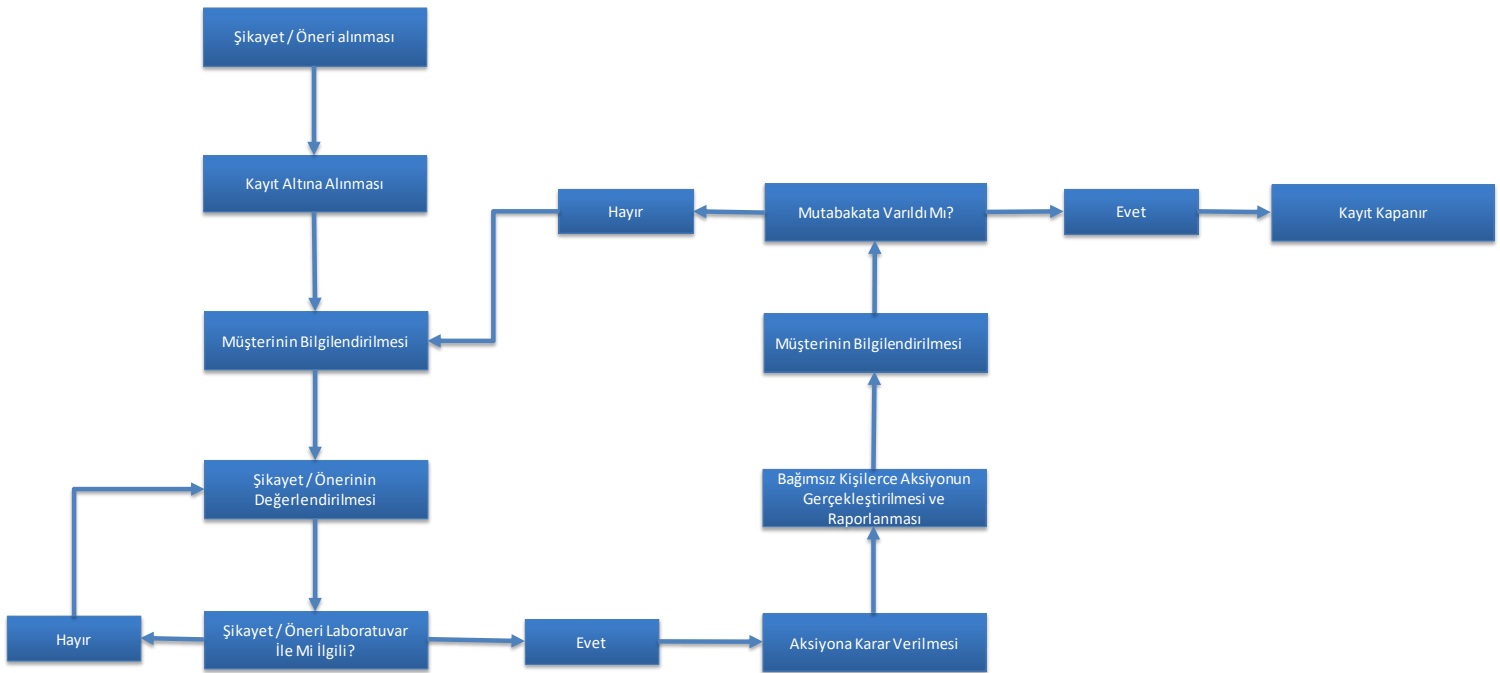
ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü

-İtiraz Komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup, son karar GTL'ye aittir. Komite kararı sonucunda da mutabakata varılamaması durumunda, itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

4.2. İtirazı ve şikayeti ele alma çalışmaları en azından aşağıdaki unsurları ve metotları kapsamaktadır:

- a) İtirazı/şikayeti alma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar verme,
- b) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,
- c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını,
- d) Yapılan çalışmalar şikayet sahibini ilgilendiriyorsa, bilgi verilmesini

4.3. Şikayeti ele alma şeması aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.



LSF29 Şikayet Öneri Formu

LSF28 İtiraz Şikayet Değerlendirme Formu

LSF65 Şikayet/İtiraz Komitesi Çalışma Prensipleri & Gizlilik Sözleşmesi

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü

6.0. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01.01.2017	-	-	İlk Yayın
10.03.2018	01	5.0	İlgili dokümanların doküman kodu eklenmiştir.
01.08.2019	02	4.1 4.3	Websitesi üzerinden şikayet alımı eklenmiştir. Şema eklenmiştir.
01.03.2021	03	Tamamı	Süreç detaylandırılmış, komite detay bilgisi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü