


Doküman No	PR007	 MEDCER
Yayın Tarihi	2015-06-11	
Revizyon No	02	
Revizyon Tarihi	2017-05-09	

## 1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı MEDCER®'in yapmakta olduğu belgelendirme ve eğitim faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden, diğer kesimlerden ve ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0. KAPSAM

Bu prosedür, MEDCER®'in yürütmekte olduğu belgelendirme, eğitim faaliyetlerine ve Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden, diğer kesimlerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

## 3.0. SORUMLULUKLAR


Bu prosedürün uygulanmasından Şikayet ve İtirazlar Komitesi, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür sorumludur.

## 4.0. TANIMLAR

- Şikayet:** Müşterilerin, MEDCER®'in belgelendirme ve eğitim faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, tetkikçileri, denetim süresince denetim ekibi tarafından ortaya çıkabilecek uygunsuz davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler, muayene hizmeti gerçekleştirdiği firmalar ve/veya belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda MEDCER®'e yapılan yazılı başvurular.
- İtiraz:** MEDCER® tarafından herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın, kabul edilmeme durumu.
- Şikayet ve İtirazlar Komitesi:** Şikayet ve İtirazlar Komitesi, şikayete konu olmayan ve kararın sorumluluğunu alabilecek kuruluş içindeki kişilerden seçilir.

## 5.0. UYGULAMA

- MEDCER®, tarafından yürütülmekte olan belgelendirme ve eğitim hizmetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikayet; müşterinin [info@medcer.com.tr](mailto:info@medcer.com.tr) adresine göndereceği e-posta ile Yönetim Temsilcileri tarafından FR078 Şikayet Kayıt Formu ile kayıt altına alınır. Şikayeti veya itirazı**

Doküman No	PR007	
Yayın Tarihi	2015-06-11	
Revizyon No	02	
Revizyon Tarihi	2017-05-09	

alan MEDCER®, geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.


**5.2.** Belgelendirilmek için başvuran firma ile ilgili olarak, firmanın denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere vb. durumlarda anlaşamama durumunda firmanın talebi göz önüne alınarak ilgili kapsamda Teknik Müdür tarafından itiraz değerlendirilir. İtirazın alındığı ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır ve yeniden işlem yapılarak itiraz durumu çözüme kavuşturulur.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, İdari Müdür tarafından Şikayet ve İtirazlar Komitesi gündemine alınır. Şikayet ve İtirazlar Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 2 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.


**5.3.** MEDCER®’te hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak müşterilerden veya firmamızın faaliyetleri konusunda ilgili diğer kesimlerden (nihai tüketici vs.) gelen şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından FR036 Müşteri Şikayetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır, şikayetin alındığı ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 15 gün içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 15 gün içinde sonuçlanmadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, İdari Müdür tarafından Şikayet ve İtirazlar Komitesi gündemine alınır. Şikayet ve İtirazlar Komitesi yönetim temsilcisi tarafından şikayet durumuna göre konusuna göre uzman en az 2 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.

**5.4.** Komiteye seçilecek kişiler, şikayet ve itiraz konusu ve tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikayet ve İtirazlar Komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlık komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikayet ve İtirazlar Komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.

**5.5.** 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 Yönetim Kurulu’na sunulur. Şikayet veya itiraz neticesinde tüm MEDCER®’in faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

Doküman No	PR007	
Yayın Tarihi	2015-06-11	
Revizyon No	02	
Revizyon Tarihi	2017-05-09	

- 5.6.** MEDCER®'e ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 15 gün içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler İdari Müdür tarafından değerlendirilir, şikayetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- 5.7.** Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan şikayet ve itirazlar ise, MEDCER®'e ulaştığında, itiraz/şikayet konusu, İdari Müdür tarafından Şikayet ve İtirazlar Komitesi gündemine havale edilir.
- 5.8.** Konunun görüşüleceği tarih ve Şikayet Ve İtirazlar Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir. Şikayet ve İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikayet ve İtiraz komitesi yedek üyelerinden birisi komiteye dahil 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 MEDCER®'e ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Karar, oy birliği esasına göre alınır. Oy birliği sağlanamazsa komite üyeleri yenilenir ve süreç baştan ele alınır.
- 5.9.** Şikayet ve İtiraz komitesi kararı; İdari Müdür tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır. Karar FR078 Şikayet Kayıt Formu'na işlenir ve ilgili taraflara yönetim temsilcisi tarafından derhal bildirilir.
- 5.10.** Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.
- 5.11.** Şikayet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, şikayet veya itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun TÜRKAK'a intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 5.12.** Şikayeti veya itirazı yapan ve şikayet/itirazın konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikayetin veya itirazın türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.
- 5.13.** Şikayete veya itiraza konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

Doküman No	PR007	
Yayın Tarihi	2015-06-11	
Revizyon No	02	
Revizyon Tarihi	2017-05-09	

- 5.14.** Şikayetin veya itirazın alınması üzerine, MEDCER®'e şikayetin veya itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.
- 5.15.** Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmalıdır.
- 5.16.** Şikayet, MEDCER® tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Ve konunun takibi MEDCER® Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.
- 5.17.** Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.
- 5.18.** MEDCER®, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.

#### 6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- FR036 Müşteri Şikayetleri İzleme Formu
- FR078 Şikayet Kayıt Formu

#### 7.0. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revize Edilen Madde	Açıklama
29.02.2016	01	Birçok farklı madde.	Çeşitli maddeler revize edildi. Gözden geçirme özelliğinde değişiklikleri izle modülünden takip edilebilir.
09.05.2017	02	5.1	Müşterinin şikayetlerini <a href="mailto:info@medcer.com.tr">info@medcer.com.tr</a> adresine göndermesi ve şikayetin FR078 Şikayet Kayıt Formu ile yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınacağı açıklığa kavuşturulmuştur.
		5.9	Şikayet sonucunun nasıl bildirileceği açıklanmıştır.
		5.11	Şikayetin sonucunun müşteriye tatmin etmemesi halinde Türkak'a ulaşabileceği tanımlanmıştır.