REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON NO	DEĞİŞİKLİK NEDENİ	DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN	TARİH
Rev.00	-	-	-
Rev.01	Şikayet ve İtiraz'ın kimler tarafından ele alınacağı bilgisi ve başvuru için gereklilikler revize edildi.	Beyza Uğur	26.12.2025

HAZIRLAYAN/GÜNCELLEYEN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BEYZA UĞUR	DİDEM BİLDİK	HALİL BİLDİK

Bu dokümanın TIC Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır.
Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır

1- Amaç

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi ve tekrarının önlenmesi sürecinin işleyişini açıklamaktır.

2- Sorumluluk ve Yetki

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz ve Şikayet Komitesi, Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi, Kalite Müdürü, Genel Müdür ve İlgili Bölüm Müdürleri sorumludur. TIC Gözetim, itiraz veya şikayetin değerlendirilmesi sürecindeki her karardan sorumludur.

3- Tanımlar

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak TIC'e faaliyetleri ile ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun TIC'nin verdiği hizmet konusunda aldığı kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Yönetim sistemleri kapsamında ortaya çıkan ve çözülemeyen itiraz ve şikayetleri ele alıp çözümüne yönelik faaliyetlerin tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirmesini yapan topluluk.

4.1 Uygulama

TIC Gözetim'in almış olduğu kararlara karşı itirazlar, ilgili kararın bildirim tarihinden en geç 15 gün içerisinde yapılmalıdır. TIC Gözetim tarafından yürütülmekte olan belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili denetimler, belgelendirme kararları veya diğer faaliyetlere ilişkin konularla ilgili olarak yapılan her türlü yazılı veya sözlü şikayet veya itirazlar Kalite Müdürü ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Başvuruların değerlendirmeye alınabilmesi için mutlaka yazılı hale getirilmesi gerekir. TIC Gözetim, itiraz ve şikayetleri alma, değerlendirme ve karar verme sürecinde gizlilik şartlarına uymayı, ayrımcı olmamayı ve eşitlik prensibini taahhüt eder. Prosedürün işleyişinde tarafsızlığı, gizliliği ve objektifliği etkileyebilecek olan kişiler, itiraz ve şikayetlerin çözümü için görevlendirilemezler.

TIC Gözetim, itiraz ve şikayetlerin ele alınması sürecinin tüm aşamalarından ve alınan tüm kararlardan sorumludur. Yapılan itiraz ve şikayetlerin başvuru tarihinden itibaren 1 ay içinde çözümlenmesi esastır.

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karara bağlanması süreci içerisinde, gerekli olduğunda şikayet ve itiraza taraf olan kişilere, şikayet ve itirazların ilerleme durumu hakkında, gizlilik ilkelerine bağlı kalarak gerekli çıktılar ve bilgiler sağlanabilir.

Bu dokümanın TIC Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır.
Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır

4.2 Talebin Alınması ve Değerlendirilmesi

Şikayet ve itiraz başvurusu web adresi, mail, memnuniyet anketi vb. gibi yazılı ortamlardan yapılabilir. Şikayet ve itiraz başvurusu yapmak isteyen taraflar S13.P2.F1 İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu'nu kullanarak posta, e-mail yoluyla veya elden ulaştırarak başvuruda bulunabilirler. Her başvuru için aşağıdaki bilgiler asgari olarak temin edilir:

- Başvuru sahibinin adı / unvanı
- İletişim bilgileri
- Başvurunun konusu ve gerekçesi
- Başvuru tarihi
- Varsa ek dokümanlar

TIC Gözetime ulaşan tüm şikayetler gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Ancak gerek görülmesi durumunda yalnızda TIC Gözetimi akredite eden ya da yasal yetki veren kurumlar tarafından incelenmesine izin verilir. Belirtilen durumlar söz konusu olduğunda ise mutlaka şikayet-itirazda bulunan ilgili taraf haberdar edilir. Kalite Müdürü ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıdaki kontroller yapılır;

- Başvurunun itiraz mı yoksa şikayet mi olduğu
- Başvurunun kapsam dahilinde olup olmadığı
- Başvurunun süresi içinde yapılıp yapılmadığı
- Gerekli bilgi ve belgelerin eksiksiz olup olmadığı

Başvuru türüne göre aşağıda belirtilen şekilde değerlendirmeler yapılır;

Şikayet başvurusuna ilişkin tüm bilgi ve belgeler incelenir ve değerlendirmeye alınabilmesi için uygunluğu kontrol edilir. Objektif delillerin incelenmesi yolu ile şikayetlerin kabulü gerçekleştirilir. Eğer şikayetler sorumlu olunan uygunluk değerlendirmesi faaliyetleriyle ilgili değilse veya geçerli değilse değerlendirmeye alınmaz.

İtiraz başvurusuna ilişkin tüm bilgiler incelenir ve değerlendirmeye alınabilmesi için yeterliliği ve uygunluğu kontrol edilir. Bir karara yönelik itirazlar, kararın bildirim tarihinden itibaren en geç 15 gün içinde yapılmalıdır.

Ön incelemesi uygun bulunan başvurular için Kalite Müdürü ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından dosya açılır ve dosya ilgili birime yönlendirilir. Şikayetle ilgili karar alacak ve faaliyeti

Bu dokümanın TIC Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır.
Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır

yürütecek olan sorumluların, şikayete konu olan hususlara önceden dahil olmayan (şikayete konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almayan), aynı zamanda başvuru sahibi ile bir ilişkisi (yakınlık, akrabalık vb. ve son 2 yıl içerisinde herhangi bir ticari vb. faaliyet) bulunmayan kişiler olması sağlanır. Şikayetle ilgili, şikayetin alınmasını takiben en geç 15 gün içinde bir değerlendirme yapılır ve gerekli ise düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi **en geç 1 (bir) ay** içerisinde tamamlanır.

4.3- Kararın Alınması ve İlgili Tarafa Bildirimi

Değerlendirme sonucunda alınan karar (başlatılacak düzeltici faaliyet dahil) itiraz-şikayet sahibine TIC Gözetim tarafından mail ya da arama yoluyla bildirilir. Değerlendirme sonucunda aşağıdaki kararlardan biri verilir:

- Şikâyet/itirazın kabulü
- Kısmen kabul
- Red
- İlave inceleme veya düzeltici faaliyet başlatılması

Karar ilgili tarafça tatmin edici bulunmuyorsa itiraz- şikayet konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne iletilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından kayıtlar detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilir kişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü bildirir. Komite görüşünü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler ile TIC Gözetim ve Belgelendirme'ye en geç 1 ay içinde yazılı olarak bildirilir.

Bildirimi takiben en geç 1 ay sonra, sonuçların şikayet sahibi açısından tatmin edici olup olmadığının takibi yapılır. Şikayet sahibi tarafından TIC Gözetim tarafından yürütülen faaliyetler yeterli bulunmuyorsa veya şikayetin çözümü hukuki bir düzenleme gerektiriyorsa, bir üst merciye (mahkeme vb.) başvuruda bulunabilecekleri bildirilir.

4. İlgili Dokümanlar

- S16.P1 Uygunsuzluk Değerlendirme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- S13.P2.F1 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu

Bu dokümanın TIC Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. nin izni olmadan kullanılması, kopyalanması ve üçüncü şahıslara dağıtılması yasaktır.
Bu doküman, yazdırıldığında KONTROLSÜZ KOPYA' dır