

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Artıbel'in faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. UYGULAMA:

İTİRAZ: *Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi*

İLGİLİ BİRİM YÖNETİCİSİ / SORUMLUSU: *Belgelendirme Müdürü (sistem belgelendirme), Muayene Teknik Yöneticisi (A tipi muayene), Teknik Düzenleme Sorumlusu (ürün/proses belgelendirme)*

Artıbel kendisine iletilen itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtirazlar ancak Artıbel yönetimi, ofisi, teknik uzmanlar, muayene uzmanı veya denetim ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler prosedürü kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz şirketimiz ile şirket personelinin uygulamaları ve/veya faaliyetlerinin ve/veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili ve/veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, muayene raporu iptali, teknik uzmanlar, muayene uzmanı, denetim ekibi vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü itirazlar posta, faks, elden veya www.artibel.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca itirazları alan Artıbel personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim temsilcisi konuyu İlgili birim yöneticisi/sorumlularına iletterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama uygulamamalıdırlar. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Gelen tüm itirazlar **İtiraz Formuna** kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Kayıt altına alınan itiraz; **itiraz ve şikâyet takip formuna** kayıt edilir.

Uygunluk Değerlendirme (sistem/ürün/proses/personel belgelendirme, A tipi muayene) Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun uygunluk değerlendirme ile ilgili görevlendirilmiş ekibe veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar konu ile ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından ele alınır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- 1- Uygunluk değerlendirme 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)
- 2- Aynı ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

Uygunluk Değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Muayene) / Başka Konular ile İlgili İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından ele alınır.

İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanacaktır. 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 alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

Gelen itirazlar ve eki dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır.

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.

Gelen itirazları itirazı müteakip ilgili birim yöneticisi/sorumlusu en geç 5 iş günü içerisinde itirazın mahiyetini ve nedenlerini (itiraz sahibi ile de iletişim kurarak) gerekli asgari bilgi, belge ve kayıtları toplayarak açığa çıkarır. İlgili birim yöneticisi/sorumlusu elde edilen bilgi ve belgeler ile gelen itirazı karşılaştırıp inceleyerek doğruladıktan sonra itirazın geçerliliğini onaylar.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme ile ilgili gelen her türlü itiraz ilgili Belgelendirme Müdürü / Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından ele alınır. İtirazın ilk değerlendirmesi ilgili Belgelendirme Müdürü / Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından yapılır. İlgili Belgelendirme Müdürü / Teknik Düzenleme Sorumlusu itiraz nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra itiraz ile ilgili kararını verir ve itirazı çözümlenmeye çalışır.

A tipi muayene faaliyetleri ile ilgili gelen her türlü itiraz ilgili Teknik Yönetici tarafından ele alınır. İtirazın ilk değerlendirmesi ilgili Teknik Yönetici tarafından yapılır.

İlgili Teknik Yönetici itiraz nedenlerini, ilişkili konu ve olayları gerektiğinde muayeneye konu iş ekipmanı üzerinde de inceleme yaparak tam olarak öğrenir. Daha sonra muayene raporu üzerinde gerekli incelemelerini muayene uzmanı görüşlerini de alarak tamamlar ve itiraz ile ilgili kararını verir ve itiraz çözümlenmeye çalışır.

İlgili birim yöneticisi/sorumlusu itiraza yönelik değerlendirmesini yaptıktan sonra en geç 1 ay içerisinde kararını verir ve gerekçeli kararı ilgili kuruluşa/müşteriye 5 iş günü içerisinde iletir.

A tipi muayene faaliyetleri için verilen karar nihai karardır.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme ile ilgili faaliyetlerinde itiraz çözümlenemiyor ve devam ediyorsa konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve burada verilen tavsiye kararına göre Belgelendirme Müdürü tarafından nihai karar verilir. Gerekçeli nihai karar ilgili kuruluşa 15 gün içerisinde iletir.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme ve A tipi muayene faaliyetleri dışındaki konularda yapılan itirazlar yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (sistem, muayene, ürün) ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin askıya alınması ya da iptal edilmesi ilgili olabilir. Bu durumda uygunluk değerlendirmenin reddi ya da askıya alınması ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine gerekçeli nihai karar ile bildirilir. Bu bildirim mevcut haklar / yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri ve kuruluşa yapılacak yaptırımları de içerir.

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma ve bitirme sorumluluğu ilgili birim yöneticisi/sorumlusundadır. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme ile ilgili faaliyetlerinden kaynaklı şikâyet ve itiraz komitesine giden itirazlar ile ilgili *Artibel tarafından* alınan *nihai* kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

İtiraz Formu

İtiraz ve Şikâyet Takip Formu