

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibi, aday (personel veya kuruluş) veya belgelendirilmiş bir kişi ya da kuruluşun, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: HENKA Yönetim Kurulu tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

HFR.07 İtiraz ve Şikâyet Etme / Değerlendirme Formu

4. UYGULAMA

4.1. İtirazlar

HENKA tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. HENKA İtirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın web sitesi üzerinden (www.henkabelgelendirme.com) erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

HENKA, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. HENKA; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; sınav kayıtları, içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi tarafından karar açıklandıktan 12 ay içerisinde, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim kayıtları, içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili firma tarafından karar açıklandıktan 12 ay içerisinde, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Muayene belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene kayıtları, içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili firma tarafından karar açıklandıktan 12 ay içerisinde, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, HFR.07 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtirazlar, ilgili bölümün Ürün Belgelendirme Müdürü, Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri veya ilgili alanda yetkinliği olan bir dış uzman görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosya incelenir. Ürün Belgelendirme Müdürü, Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü itiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir. Gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtiraz sahibinin itirazının devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Ürün Belgelendirme Müdürü, Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü, Komite karar tarihinden en geç 7 iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

HENKA, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

4.2. Şikayetler

Şikayetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikayetler, şikâyet alan personel tarafından, HFR.07 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

4.2.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim kayıtları, sınav kayıtları, içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kişiler/firmalar tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, HFR.07 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikayetler, Ürün Belgelendirme Müdürü veya Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri veya ilgili alanda yetkinliği olan bir dış

uzman görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosyayı incelenir. Personel Belgelendirme Müdürü veya Muayene Belgelendirme Müdürü veya Ürün Belgelendirme Müdürü şikayet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir. Gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet sahibinin şikayetinin devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Personel Belgelendirme Müdürü veya Ürün Belgelendirme Müdürü veya Muayene Belgelendirme Müdürü, komite karar tarihinden en geç 7 iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.2.2. Belgelendirilmiş Kişiler/Firmalar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgelendirilmiş kişilerle/firmalarla ilgili olarak; belgelendirme kayıtları, içeriği v.b. hususlarda şikâyetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, HFR.07 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetler, ilgili bölümün Ürün Belgelendirme Müdürü veya Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri veya ilgili alanda yetkinliği olan bir dış uzman görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosyayı incelenir. Ürün Belgelendirme Müdürü veya Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü, şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir. Gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet sahibinin/firmanın, şikâyetinin devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Ürün Belgelendirme Müdürü veya Muayene Belgelendirme Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü, komite karar tarihinden en geç 7 iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

HENKA, şikâyetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

HENKA, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine/firmaya bildirmelidir. (HENKA antetli format ile)

HENKA'ya ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda HENKA, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	İlk Yayın / Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	22.10.2020	İlk yayın yapıldı.
01	28.03.2021	Uygulama maddesi inceleme süreci güncellendi. İlgili dokümanlar maddesi güncellendi.
02	11.09.2021	İçeriklere doküman numarası verildi. 4.1., 4.2.1 ve 4.2.2. maddelerinde komite sonrası bildirim süresi revize edildi.
03	01.10.2021	Ürün Belgelendirme Müdürüne atıfta bulunuldu.
04	01.12.2021	İtiraz ve Şikayet Komitesi çıkarıldı.
05	30.03.2022	İtiraz ve Şikayet Komitesi eklendi.
06	18.02.2023	Muayene Belgelendirme çalışmalarına atıfta bulunuldu.(4.1, 4.2.1, 4.2.2)

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
GENEL MÜDÜR