1. AMAÇ

Bu prosedür, kuruluşumuzda yürütülmekte olan hizmetler ile ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin bağımsız değerlendirilmesi esaslarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda yürütülen hizmetlerle ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek bütün itiraz ve şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

- Şirket Müdürü
- Yönetim Temsilcisi
- Birim Sorumluları

4. TANIMLAR

4.1 Şikâyet

Şikâyet; uygunluk değerlendirme hizmeti verilen kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetlerden veya uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili olarak yapılan yazılı başvurudur.

4.2 İtiraz

İtiraz; kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili olarak kuruluşların, kendilerini ilgilendiren konularda alınan kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurudur.

5. UYGULAMA

Kontest, şikâyet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

5.1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Süreçleri

- Kişi, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan e-posta, web sayfası, posta-kargo yolu ile ve ofise elden teslim edilen yazılı olarak gelen şikayetler Yönetim Temsilcisi tarafından, bu şikâyetin Kontest'in sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet; Yönetim Temsilcisi tarafından **"KON-FR-10 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu"** ile kayıt altına alınır.
- Kontest, şikâyet ve itirazı onaylamak için gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasını Şikâyet ve İtiraz Komitesi aracılığı ile yapmaktadır. Şikâyet ve İtiraz Komitesi; Şirket Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Yönetim Temsilcisi Vekili ve İlgili Birim Sorumlularıdır.
- En geç bir hafta içerisinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri toplantı yaparak şikâyet değerlendirilir.

- Gerektiğinde şikâyet konusu uzman/personel savunmaları da bu toplantıda değerlendirilerek gerekiyorsa; düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.
- Kontest, şikâyet ve itirazların alındığına ve gelişimine dair, ilgili taraflara bilgi vermektedir.
- Şikâyet ve İtiraz Komitesi, aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili bilgiyi, şikâyet/itiraz sahibine resmi olarak *karar tarihinden itibaren 10 iş günü içerisinde* bildirilmektedir.
- Üçüncü taraflar tarafından yapılan itiraz ve şikayetler için sorumlu olan ilgililer ile üçüncü taraf bilgileri paylaşılmaz.
- Düzeltici faaliyetler, şikâyetin konusuna göre; muayenenin tamamen tekrarlanması, şikayet konusu işlemle ilgili tekrarlar, ücret iadesi vb. işlemler olabilir.

Son 2 sene içinde şikayetlerle ilgili konular içerisinde yer alan personeller (idari görevlerde rol alanlar da dahil) ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçların olmaması açısından hiçbir şikayet inceleme işinde çalışmazlar. İnceleme heyetine dahil olan hiçbir birim sorumlusu sorumlu olduğu personel ile şikayet hususlarını ve aşamalarını paylaşamaz. Yapılacak olan değerlendirme işlemi gizlilik ve tarafsızlık ilkesi dahilinde gerçekleştirilir.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi ve Süreçleri

- Kişi, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan e-posta, web sayfası, posta-kargo yolu ile ve ofise elden teslim edilen yazılı olarak gelen itirazlar, Yönetim Temsilcisi tarafından, bu şikâyetin Kontest'in sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu itiraz; Yönetim Temsilcisi tarafından **"KON-FR-10 İtiraz ve Şikayet Takip Formu"** ile kayıt altına alınır.
- Kontest, şikâyet ve itirazı onaylamak için gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasını Şikâyet ve İtiraz Komitesi aracılığı ile yapmaktadır. Şikayet ve İtiraz Komitesi; Şirket Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Yönetim Temsilcisi Vekili ve İlgili Birim Sorumlularıdır.
- En geç bir hafta içerisinde Şikayet ve İtiraz Komitesi üyeleri toplantı yaparak itiraz değerlendirilir.
- Gerektiğinde itiraz konusu uzman/personel savunmaları da bu toplantıda değerlendirilerek gerekiyorsa; düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.
- Kontest, şikayet ve itirazların alındığına ve gelişimine dair, ilgili taraflara bilgi vermektedir.
- Şikayet ve İtiraz Komitesi, aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili bilgiyi, itiraz sahibine resmi olarak bildirilmektedir.
- Üçüncü taraflar tarafından yapılan itiraz ve şikayetler için sorumlu olan ilgililer ile üçüncü taraf bilgileri paylaşılmaz.
- Düzeltici faaliyetler, itirazın konusuna göre; muayenenin tamamen tekrarlanması, itiraz konusu işlemle ilgili tekrarlar, ücret iadesi vb. işlemler olabilir.

Son 2 sene içinde itirazlarla ilgili konuların içerisinde yer alan personeller (idari görevlerde rol alanlar da dahil) ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçların olmaması açısından hiçbir itiraz inceleme işinde çalışmazlar. İnceleme heyetine dahil olan hiçbir birim sorumlusu sorumlu olduğu personel ile itiraz hususlarını ve aşamalarını paylaşamaz. Yapılacak olan değerlendirme işlemi gizlilik ve tarafsızlık ilkesi dahilinde gerçekleştirilir.

5.3 Kayıtlar

İtiraz ve şikayetlerle ilgili toplantı kayıtları ve **"KON-PR-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü"**ne göre sonuçlandırılan şikayet ve itirazlara ait kayıtlar, **"KON-PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü"**ne göre muhafaza edilir.

Bu kayıtlar, Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanır ve yıllık olarak istatistiki değerlendirmeler yapılarak, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KON-FR-10 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
KON-PR-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
KON-PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü