

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Son Revizyon No
PR-3.01.015	PR	01

Revizyon Tarihçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	12.03.2021	İlk Yayın			
01	12.12.2023	5.1 Maddesine şikayetin incelenmesi tarafsız kişiler tarafından yapılmalı ibaresi eklenmiştir.			
02	11.02.2026	Prosedürün teknik ve operasyonel içeriği değiştirilmeden, yazım ve ifade hatalarının giderilmesine yönelik revizyon yapılmıştır.			

1. AMAÇ

MEKATEST'e iletilen muayene, deney ve belgelendirme faaliyetlerine ilişkin şikâyet ve itirazların; tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına yönelik yöntemleri tanımlamaktır.

2. KAPSAM:

MEKATEST'in sunduğu tüm hizmetlere yönelik olarak müşteriler veya ilgili taraflar tarafından iletilen her türlü şikâyet ve kararlara karşı yapılan itirazların yönetimi süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR:

Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı: Şikâyet ve itirazların alınması, kaydedilmesi, müşteriye teyit verilmesi ve tarafsız değerlendirme sürecinin idari koordinasyonundan sorumludur.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: Şikâyetleri teknik açıdan inceleyerek bağımsız karar alan dinamik kuruldur.

Kalite Yönetim Temsilcisi: Sürecin denetiminden ve gerektiğinde düzeltici faaliyet başlatılmasından sorumludur.

4. TANIMLAR:

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların MEKATEST'in muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya MEKATEST'in etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların MEKATEST'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, MEKATEST'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

5. UYGULAMA

5.1 Şikâyetler ve İtirazların Alınması ve Kaydı

MEKATEST'in muayene hizmetlerine ilişkin olarak; muayene raporları, muayeneyi gerçekleştiren personel, muayene kapsamı ve benzeri hususlarda ilgili şikâyet ve itirazlar; **info@mekatest.com.tr** e-posta adresi, internet sitesi iletişim formu veya yazılı dilekçe ile iletilebilir.

İnternet sitesi üzerinden yapılan bildirimler otomatik olarak ilgili e-posta adresine yönlendirilir.

Gelen tüm bildirimler, teknik operasyonda imza yetkisi bulunmayan Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı tarafından **FR-9.01.024 ŞİKAYET-İTİRAZ FORMU** ile resmi kayıt altına alınır.

Sözlü olarak iletilen şikâyetler ise ilgili personel tarafından forma aktarılır ve kayıt altına alınır.

5.2 Teyit ve İlk Bilgilendirme

Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı, bildirim kuruluşa ulaşmasını takip eden en geç 2 (iki) iş günü içerisinde, şikâyetin kabul edildiğine ve sürecin başlatıldığına dair şikâyet sahibine yazılı (e-posta vb.) bildirimde bulunur.

5.3 Değerlendirme ve Tarafsızlık

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi; ilk kararda yer almamış ve itiraza konu faaliyetle doğrudan ilişkisi bulunmayan tarafsız kişiler tarafından gerçekleştirilir.

Süreç yönetimi, teknik kayıtlarda ve raporlarda imza yetkisi bulunmayan Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı tarafından koordine edilir.

İlgili teknik raporun içeriğinde "Uygulayıcı", "Kontrol Eden" veya "Onaylayan" sıfatıyla imzası bulunan personel, söz konusu bildirim değerlendirme aşamasında karar verici olarak görev alamaz.

Şikâyetin teknik içeriğinin kuruluşun imza yetkililerini "taraf" durumuna getirdiği hallerde; MEKATEST, dış kaynaklı bağımsız bir teknik uzmandan görüş alır veya faaliyeti başka bir akredite kuruluşla doğrular.

İnceleme süreci neticesinde gerekli teknik karar verilir; şikâyete veya itiraza konu olan raporda imzası bulunmayan yönetici tarafından veya kuruluşun tüm imza yetkililerinin taraf olduğu istisnai hallerde dış uzman görüşüne istinaden Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı tarafından imzalanan karar formu ile bildirim sonuçlandırılır. Alınan karar doğrultusunda sistemde bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, **PR-3.01.004 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ** uyarınca gerekli işlemler başlatılır.

5.4 Sonuçlandırma ve Geri Bildirim

Yetkili kurul tarafından alınan karar, gerekçesi ile birlikte karar tarihini izleyen en geç **5 (beş) iş günü** içerisinde yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir.

Muayene hizmeti talebinde bulunan veya daha önce muayene hizmeti almış olan kuruluşlar, MEKATEST tarafından verilen herhangi bir karara karşı itirazda bulunabilir.

İtiraz, kararın ilgili kuruluşa tebliğ edildiği tarihten itibaren en geç **5 (beş) iş günü** içerisinde yapılmalıdır.

Şikâyet ve itirazlara ilişkin veriler, yönetim sisteminin etkinliğini ölçmek amacıyla Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında analiz edilir.

5.5 Sözleşme Uyuşmazlıkları ve Hukuki Yetki

Taraflar arasında imzalanan sözleşmenin yürürlüğe girmesinden sonra, sözleşme hükümlerinin uygulanmasına ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilmemesinden kaynaklanan tüm uyuşmazlıklar, öncelikle karşılıklı görüşme ve mutabakat yoluyla çözülmeye çalışılır. İtiraz sahibi, itiraz süreci kapsamında MEKATEST tarafından verilen kararın sözleşme hükümlerine aykırı olduğunu düşünmesi halinde, söz konusu kararın teknik ve idari açıdan yeniden değerlendirilmesini talep edebilir. Taraflar arasında yürütülen görüşmeler neticesinde uzlaşma sağlanamaması durumunda, uyuşmazlıkların yasal çözümünde T.C. İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR-9.01.024 ŞİKAYET- İTİRAZ FORMU

PR-3.01.004 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ