

## ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

### Revizyon Tarihçesi

Rev.No	Rev. Tarihi	Açıklama	Hazırlayan	Onaylayan
00	10.9.2018	İlk yayın	Kalite Yön.	Gen. Müd.
01	08.11.2019	17065 Denetimi Kapsamında Değişiklik	Kalite Yön.	Gen. Müd.
02	09.01.2023	17020 İç Tetkik Kapsamında Değişiklik	Kalite Yön.	Gen. Müd.
03	16.03.2023	17065 Denetimi Kapsamında Değişiklik	Kalite Yön.	Gen. Müd.
04	19.01.2024	17020 İç Tetkik Kapsamında Değişiklik	Kalite Yön.	Gen. Müd.
05	31.07.2024	Şi,kayet ve İtiraz süreci açıklanmıştır.	Kalite Yön.	Gen. Müd.

### 1. AMAÇ:

DETİM' in faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

### 2. KAPSAM:

DETİM' in tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikayetleri kapsar.

### 3. SORUMLULAR:

Genel Müdür  
İlgili Bölüm Müdürleri  
Teknik Koordinatör  
Kalite Yöneticisi

### 4. TANIMLAR:

**Şikâyet etme:** Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, DETİM veya TÜRKAK'a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

**İtiraz etme:** Özel veya tüzel kişilerin, DETİM' e veya TÜRKAK' a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

### 5. KISALTMALAR:

--

### 6. UYGULAMA:

#### 6.1 İtiraz ve Şikayet Komitesi

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla İtiraz ve Şikayet Komitesi bulunmaktadır. İtiraz ve Şikayet Komite üyeleri Teknik Koordinatör, Kalite Yöneticisi veya Uzmanı ve Genel Müdür'den oluşmaktadır. Komite üyeleri müdahil oldukları faaliyetlere ilişkin şikayet veya itirazların değerlendirilmesinde de bulunamaz. Şikayete veya itiraza konu olan kişi veya kişiler komite içerisinde yer alıyor ise, şikayetlerin veya itirazların değerlendirilmesinde yer almaları yasaktır. Komite üyeleri değerlendirme yaptıkları hususlarda çıkar çatışması oluştuğunu fark ederlerse durumu beyan ederek değerlendirmeden imtina ederler. Bu durumlarda sadece çıkar çatışmasının olduğu konu için geçici bir üye atanarak değerlendirme süreci tamamlanır.

#### 6.2 Şikayetlerin Yapılması

DETİM' e, şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak şikayeti alan DETİM personeli tarafından kaydedilir ve şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verir. Şikayet sahibi, Şikayet/İtiraz Formuna, DETİM internet sayfasından [www.detim.com.tr](http://www.detim.com.tr) ulaşılabilirliği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikayeti alan DETİM personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir ve şikayetin alındığı bilgisi şikayet sahibine yine mail yoluyla en geç 3(üç) gün içerisinde bildirilir. Alınan şikayet Kalite Yöneticisine iletilir. Şikâyetin alınması ile Kalite Yöneticisi, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme/muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder ve ilgili ise bu şikâyeti "Şikayet / İtiraz İzleme Formu"na işler.

DETİM' e ulaşan şikayetler, şikayete konu olan iş ve işlemler içerisinde yer almayan personelden oluşturulan İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından ele alınır. Şikayet ile ilgili

personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda komite değerlendirmesini, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikayet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikayete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen şikayetler, yılda bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

### 6.3 İtirazların Yapılması

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan DETİM personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da mail, faks vb. şekilde yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen itirazlar ve eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. ve itirazın alındığı bilgisi itiraz sahibine yine mail yoluyla bildirilir Alınan itirazlar Kalite Yöneticisine iletilir.

İtirazların alınması ile Kalite Yöneticisi, bu şikâyetin sorumlu olduğu belgelendirme/muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder ve ilgili ise bu itirazı "Şikayet / İtiraz İzleme Formu"na işler.

DETİM' ya ulaşan itirazlar, itiraza konu olan iş ve işlemler içerisinde yer almayan personelden oluşturulan İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından ele alınır. İtiraz ile ilgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda komite değerlendirmesini, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen itirazlar, yılda bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

İtiraz sahibi, Şikâyet/İtiraz Formuna, DETİM internet sayfasından [www.DETİM.com.tr](http://www.DETİM.com.tr) ulaşabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, itirazı alan DETİM personeli tarafından belirtilir.

Komite üyeleri itirazlar hakkındaki araştırma ve kararları, ayrımcı faaliyetlere mahal vermemek için değerlendirme yaptıkları hususlarda çıkar çatışması oluştuğunu fark ederlerse durumu beyan ederek değerlendirmeden imtina ederler. Bu durumlarda sadece çıkar çatışmasının oluştuğu konu için geçici bir üye atanarak değerlendirme süreci tamamlanır.

### 6.4 Genel

- İtirazların ve şikayetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan DETİM sorumludur.
- Şikâyet veya itirazın muayene/belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğunu Kalite Yöneticisi veya Uzmanı tarafından değerlendirilir ve Şikayet / İtiraz İzleme Formu'na işler. Bu aşamadan sonra komite toplanır.
- DETİM, şikâyet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.
- İtirazlar ve şikayetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır. Komite üyeleri, DTM.F.01 Personel Tarafsızlık Gizlilik Bağımsızlık Taahhütnamesi mutlaka imzalamış olmalıdır.
- Kişi/kurum tarafından yapılan ilgili şikâyet/itiraz, Şikâyet / İtiraz İzleme Formu üzerinden kayıt altına alınır. Değerlendirmeler neticesinde uygunsuzluk var ise Düzeltici Önleyici Faaliyetler tamamlanır. Uygunsuzluğun giderildiğine dair kişi/kuruma bildirim yapılır. Uyuşma sağlandığında ilgili şikâyet/itiraz kapatılır.

- İtiraz ve şikâyeti yapan kişi/kurum ile uyuşmazlık olduğu durumlarda itiraz otuz (30) gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Alınan itiraz var ise deliller göz önüne alınarak komite tarafından yeniden değerlendirilir. İncelemeler neticesinde uygunsuzluk görüldüğü takdirde yeniden Düzeltici/Önleyici Faaliyet'ler gerçekleştirilir. İtiraz/şikayet ile ilgili nihai karara varılarak resmi yazı ile başvuru sahibine on beş (15) gün içinde bildirilir.

İtiraz başvurusu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

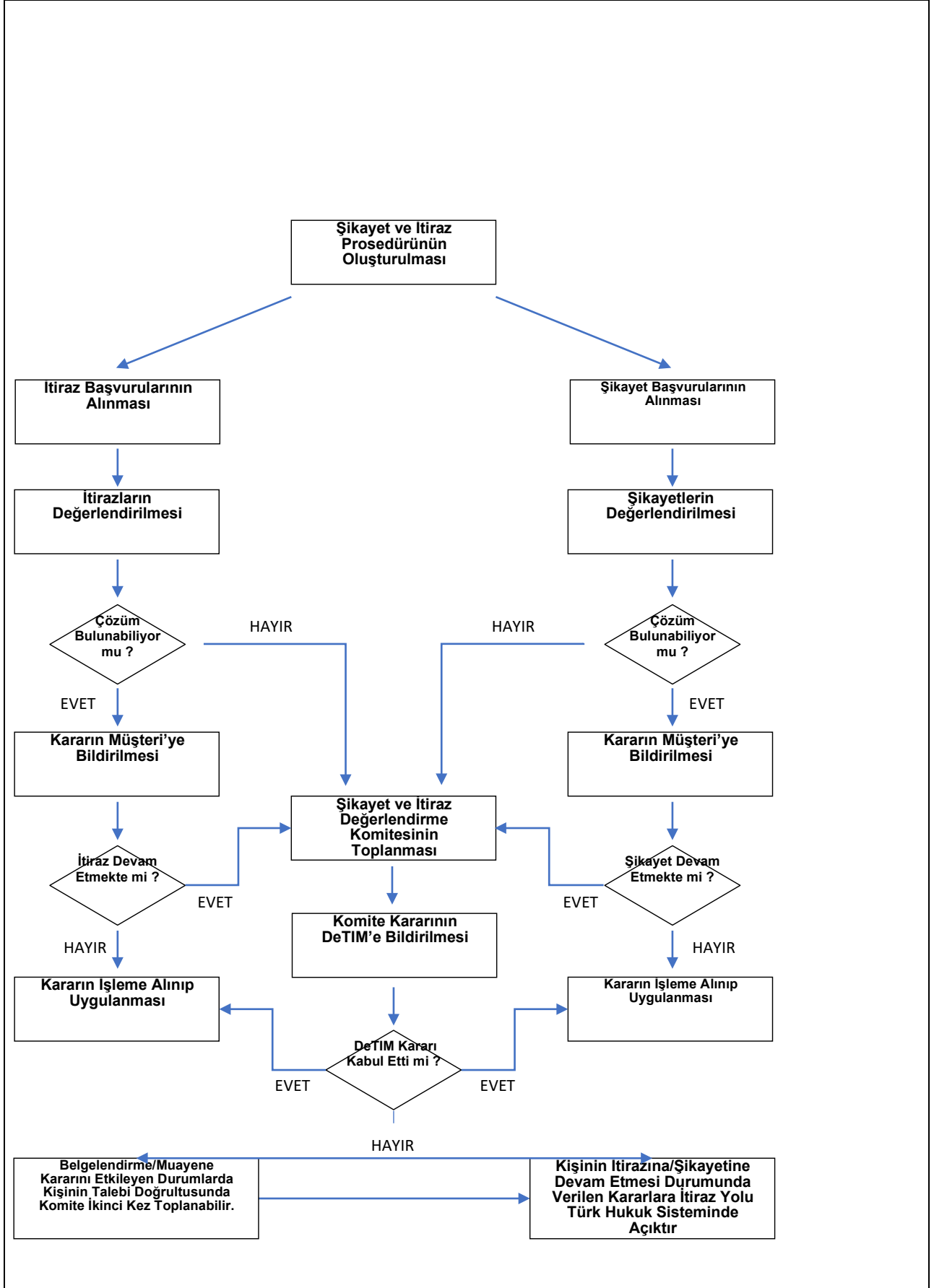
- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- İtirazın nedenleri veya gerekçeleri (varsa itiraz delilleri),
- Başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi,
- Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri.

Şikayet ve İtiraz Prosedürü oluşturulurken şikayet veya itiraz olmasına göre aşamalar aynı ilerleyiş şekli ile öncelikle itiraz veya şikayet başvurularının alınması ile başlar. Ardından itiraz veya şikâyetin değerlendirilmesi olarak devam eder. Eğer çözüm bulunabiliyorsa karar müşteriye bildirilir. Karar bildirisi sonrası şikayet veya itiraz devam etmiyorsa verilen karar işleme alınıp uygulanır.

İtiraz veya şikayet için çözüm bulunamıyor ise şikayet ve itiraz değerlendirme komitesinin toplanır ve komite kararını Detim'e bildirir. Detim kararı kabul ederse karar işleme alınıp uygulanır. Detim kararı kabul etmezse Belgelendirme/Muayene kararını etkileyen durumlarda kişinin talebi doğrultusunda komite ikinci kez toplanabilir. Kişinin İtirazına/Şikayetine Devam Etmesi Durumunda Verilen Kararlara İtiraz Yolu Türk Hukuk Sisteminde Açıktır

İtiraz veya Şikayet için çözüm bulunabiliyor ise karar müşteriye bildirilir. Müşteri karar bildirisi sonrası şikayet veya itirazına devam ediyorsa şikayet ve itiraz değerlendirme komitesinin toplanır ve komite kararını Detim'e bildirir. Detim kararı kabul ederse karar işleme alınıp uygulanır. Detim kararı kabul etmezse Belgelendirme/Muayene kararını etkileyen durumlarda kişinin talebi doğrultusunda komite ikinci kez toplanabilir. Müşterinin itirazına/şikayetine devam etmesi durumunda verilen kararlara itiraz yolu Türk hukuk sisteminde açıktır.

Şikayet ve İtiraz Prosedürü oluşturulma aşamaları aşağıdaki şema da gösterilmektedir.





## ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Yayınlanma Tarihi	10.9.2018
Doküman No	DTM.PRS.11
Rev. No/ Tarih	05 / 31.07.2024
Sayfa No	6 / 6

### 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

DTM.F. 17 Şikâyet / İtiraz Formu

DTM.F. 18 Şikâyet / İtiraz İzleme Formu

DTM.F. 16 Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu