



## İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No

Revizyon Tarihi

PR.06

01.08.2018

00

--

### 1. AMAÇ

MLK' in vermiş olduğu yönetim sistemleri belgelendirme hizmetlerine yönelik kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme yöntemlerinin açıklanmasıdır.

### 2. TANIMLAR

**İTİRAZ:** MLK in yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri kapsamında, herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın kabul edilmeme durumu

**ŞİKÂYET:** Kuruluşların/kişilerin, MLK in yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri kapsamında; asansör muayene ve denetim faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış denetçileri, denetim esnasında ortaya çıkabilecek uygunsuz durumlar(davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler v.b.) hakkında MLK e yaptıkları başvurular.

**İŞK:** İtiraz ve Şikayet Komitesi

**TKK:** Tarafsızlığı Koruma Komitesi

**Düzeltilici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi için yapılan faaliyet/faaliyetler.

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.25 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi

FR.35 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu

LS.12 Faaliyet Takip Listesi

### 4. UYGULAMA

**4.1.** MLK e yapılan her türlü itiraz ve şikayet başvurusu **FR.35 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile faks veya mail yoluyla alınır. Aynı zamanda web sayfasında bulunan şikayet bölümünden de bilgi alınır. Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. MLK; İtiraz ve şikayetin geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

**4.2.** Yönetim sistem belgelendirme hizmeti için başvuran kuruluş; bu kapsamda denetim planına, denetim tarihine, atanan denetim ekibine v.b durumlarda itirazı durumunda kuruluşun talebi Belgelendirme Müdürü tarafından alınır. İtirazın alındığı bilgisi yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde yine aynı form üzerinden değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltilici Faaliyet başlatılır.

**4.3.** Kuruluşun atanan denetim ekibine itirazı ve değişiklik istemesi durumunda, bu talebin yazılı ve gerekçeleri ile yazması Planlama Sorumlusu tarafından talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme Belgelendirme Müdürü tarafından yapılarak, ilgili denetim ekibi değişikliği yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, Belgelendirme Müdürü tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK)' nin gündemine alınır.

**4.4.** İtiraz Şikayet ve Komitesi (İŞK) Belgelendirme Müdürü tarafından en az 3 kişiden oluşacak şekilde oluşturulur. Komite üyeleri PR.04 Komite Prosedürüne göre **FR.25 İtiraz ve Şikayet Komitesi** Sözleşmesi imzalatılmaktadır.

**4.5.** MLK e vermiş olduğu hizmetler kapsamındaki hizmetlerle ilgili olarak, kuruluşlardan veya ilgili diğer taraflardan (tüketiciler, kuruluşun müşterileri, kurumlar v.b.) gelen şikayetler, Belgelendirme Müdürü tarafından **FR.35 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Şikayetin alındığı ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltilici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, bu durum kuruluşa yazılı olarak yapılır.

**4.6.** Şikayete ait yapılan faaliyetlerin sonuçları, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Belgelendirme Müdürü tarafından İŞK gündemine alınır.

**4.7.** Komiteye seçilecek kişiler, itiraz veya şikayet konusu, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak oluşturulmaktadır. Tarafsızlığı Koruma Komitesi (TKK), komite üyelerinin tarafsızlığını inceleyerek değerlendirmektedir. İŞK, kararlarında tam bağımsızlığa sahip olup, herhangi bir yetkili tarafından etki



## İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No

Revizyon Tarihi

PR.06

01.08.2018

00

--

altında bırakılmamaktadır.

- 4.8.** İŞK' nın aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. **PR.05 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'** nün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ait kayıtlar Belgelendirme Müdürü'nde muhafaza edilir ve **LS.12 Faaliyet Takip Listesi** nun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Yönetim Temsilcisi'ne sunulur. İtiraz veya şikayet sonucunda MLK yönetim sistemini etkileyecek bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.
- 4.9.** MLK e ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusundaki bilgi en geç 2 hafta içinde Belgelendirme Müdürü tarafından talep edilir. Gelen bilgiler İŞK tarafından değerlendirilir, alınan karara göre kuruluştaki denetim gerçekleştirilebilir veya planlanan denetim tarihinde kuruluşun denetimi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- 4.10.** Denetim faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan şikayet ve itirazlar ise, MLK e ulaştığında, itiraz/şikayet konusu, Belgelendirme Müdürü tarafından İŞK gündemine alınmak üzere bilgi verilir.
- 4.11.** İtiraz/şikayet konusunun görüşüleceği tarih ve İŞK üyeleri hakkındaki özgeçmiş ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İŞK üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İŞK' ne yeni bir üye dahil edilir. Yeni üyenin de özgeçmişini ilgili tarafa gönderilerek teyidi alınır.
- 4.12.** İŞK konuyu değerlendirir, gerektiğinde ilgili uzman görüşüne başvurabilir. Yönetim sistemlerinde görüş verecek uzmanların en az 2 yıl Baş Denetçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 2 denetim gerçekleştirmiş olması gerekir. İŞK, itirazın MLK e ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Karar, oy çokluğu esasına göre alınır.
- 4.13.** İŞK kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve arşivlenir.
- 4.14.** Belgelendirme Müdürü tarafından Yönetim Temsilcisine bilgi verilen itiraz ve şikayetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur.
- 4.15.** İŞK 'nın almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, itiraz veya şikayet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 4.16.** İtiraz/şikayeti yapan ile itiraz/şikayet konusu gizli tutulmakta ve her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmektedir. Değerlendirme süresi, itiraz/şikayet türüne göre her iki tarafa beyan edilmektedir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine dikkate edilmektedir.
- 4.17.** İtiraz/şikayete konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak Belgelendirme Müdürü koordinasyonunda bildirilmekte olup, ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.
- 4.18.** MLK; İtiraz/şikayetin alınması üzerine, itiraz/şikayetin kendisinin faaliyet gösterdiği yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmektedir.
- 4.19.** Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır.
- 4.20.** Şikayet, MLK tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluşa uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Konunun takibi Belgelendirme Müdürü tarafından yapılmaktadır.
- 4.21.** Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda MLK in mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.



## İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No

Yayın Tarihi

Revizyon No

Revizyon Tarihi

PR.06

01.08.2018

00

--

**4.22.** MLK; şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, kuruluş ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.

**4.23.** İtiraz ve şikayetlere ait başvuru formu, MLK web sitesinde kamuoyuna açık, güncel olarak bulundurulmaktadır.