	İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P.MM.006
		YAYIN TARİHİ	04.06.2024
		REVİZYON NO	00




MECKON ENGINEERING
EFFECTIVE INSPECTION

**MECKON MÜHENDİSLİK
BELGELENDİRME MUAYENE VE
GÖZETİM HİZMETLERİ LİMİTED ŞİRKETİ**

No	Tarih	Revizyon İçeriği	Hazırlayan	Kontrol	Onay
00	04.06.2024	İlk Yayın			

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Bu el kitabı MECKON tarafından kullanılmak niyeti ile yayınlanmıştır ve müşterilerine sadece bilgi amaçlı dağıtılmaktadır. Basılı kopyalar ve Meckon server'ı dışındaki elektronik kopyalar Meckon damgalı ve numaralı değilse kontrolsüz kopyadır.

	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P.MM.006
		YAYIN TARİHİ	04.06.2024
		REVİZYON NO	00

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, MECKON Müh. Belg. Mua. ve Göz. Hizm. Ltd. Şti.'nin vermiş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan, herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemleri ve faaliyetleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedürün, MECKON Müh. Belg. Mua. ve Göz. Hizm. Ltd. Şti.'nin vermiş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan, herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemleri ve faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından, revizyonundan, uygulanmasından ve yayınlanmasından MECKON Müh. Belg. Mua. ve Göz. Hizm. Ltd. Şti. Kalite Güvence Müdürü sorumludur.

4. TANIMLAR

İtiraz: Belgelendirme/Muayene hizmeti alan kişi/kurum 'un Meckon Mühendislik tarafından verilmiş olan hizmetlerin sonucunda verilen kararların yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurum 'un, Meckon Mühendislik tarafından verilmiş olan hizmetler ile ilgili olarak memnuniyetsizliği.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.

Meckon Mühendislik bu süreci internet sitesi aracılığı ile erişime açık hale getirmiştir.

Meckon Mühendislik, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

5.2. Şikâyet veya İtirazın Alınması

Şikâyet ve itirazlar internet sitesinden, e-mail, telefon veya şahsen yapılabilir.

Sözlü yapılan şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

Sözlü olarak yapılan şikâyet/itirazlar, şikâyeti veya itirazı alan Meckon Mühendislik personeli tarafından “F.MM.030 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu” na kaydedilir.

	İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P.MM.006
		YAYIN TARİHİ	04.06.2024
		REVİZYON NO	00

Şikâyeti/itirazı yapan kişiye, forma internet adresinden (www.meckon.com.tr) ulaşılabileceği bilgisi verilir ya da mail veya faks yolu ile form şikâyet/itiraz sahibine iletilir. Eğer varsa şikâyet/itiraz ile ilgili delilleri de içeren evrak(lar) forma eklenerek, **“F.MM.030 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu”** Kalite Güvence Müdürüne iletilir.

Kalite Güvence Müdürü, gelen şikâyet/itirazı F061 Şikâyet ve İtiraz İzleme Formuna kaydeder.

5.3. Şikâyet veya İtirazın Geçerli Kılınması

Şikâyet ve itirazın alınması sonrasında, Kalite Güvence Müdürü tarafından, şikâyet/itirazın haklı olup olmadığı hususunda ön değerlendirme yapılır. Şikâyet veya itiraz'ın konusuna göre diğer bölümlerden bilgi alınabilir.

Şikâyet veya itiraz haklı ise prosese şikâyet/itiraz sahibi bilgilendirilerek devam edilir. Şikâyet/itiraz haksız ise şikâyet/itiraz sahibine konu ile ilgili geri dönüş yapılır ve tatmin olması durumunda proses durdurulur. Şikâyet/itiraz sahibinin tatmin olmaması durumunda son bir değerlendirme yapılır ve Meckon Mühendisliğin haklı olduğu kanaati devam ediyorsa, şikâyet/itiraz sahibine tekrar geri dönüş yapılır. Şikâyet/itiraz sahibi isterse hukuki yollara başvurabilir.

5.4. Şikâyet veya İtirazın Değerlendirilmesi

Şikâyetlerin / itirazların değerlendirilmesi Kalite Güvence Müdürü tarafından en geç 15 iş günü içerisinde, ilgili veriler toplanarak **“F.MM.030 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu”** üzerinden gerçekleştirilir.

Kalite Güvence Müdürü teknik konular için Genel Müdür' ün görüşünü ister. Şikâyet veya itiraz' ın konusuna göre diğer bölümlerden de bilgi alabilir.

Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

5.5. Şikâyet ve İtiraz ile İlgili Karar Alınması

İtiraz veya şikâyetler ile ilgili kararlar 15 iş günü içerisinde alınır. Alınan kararlar, düzeltici faaliyet açılmasını gerektirmesi halinde **“P.MM.003 Uygunluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü”** ne uygun olarak düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

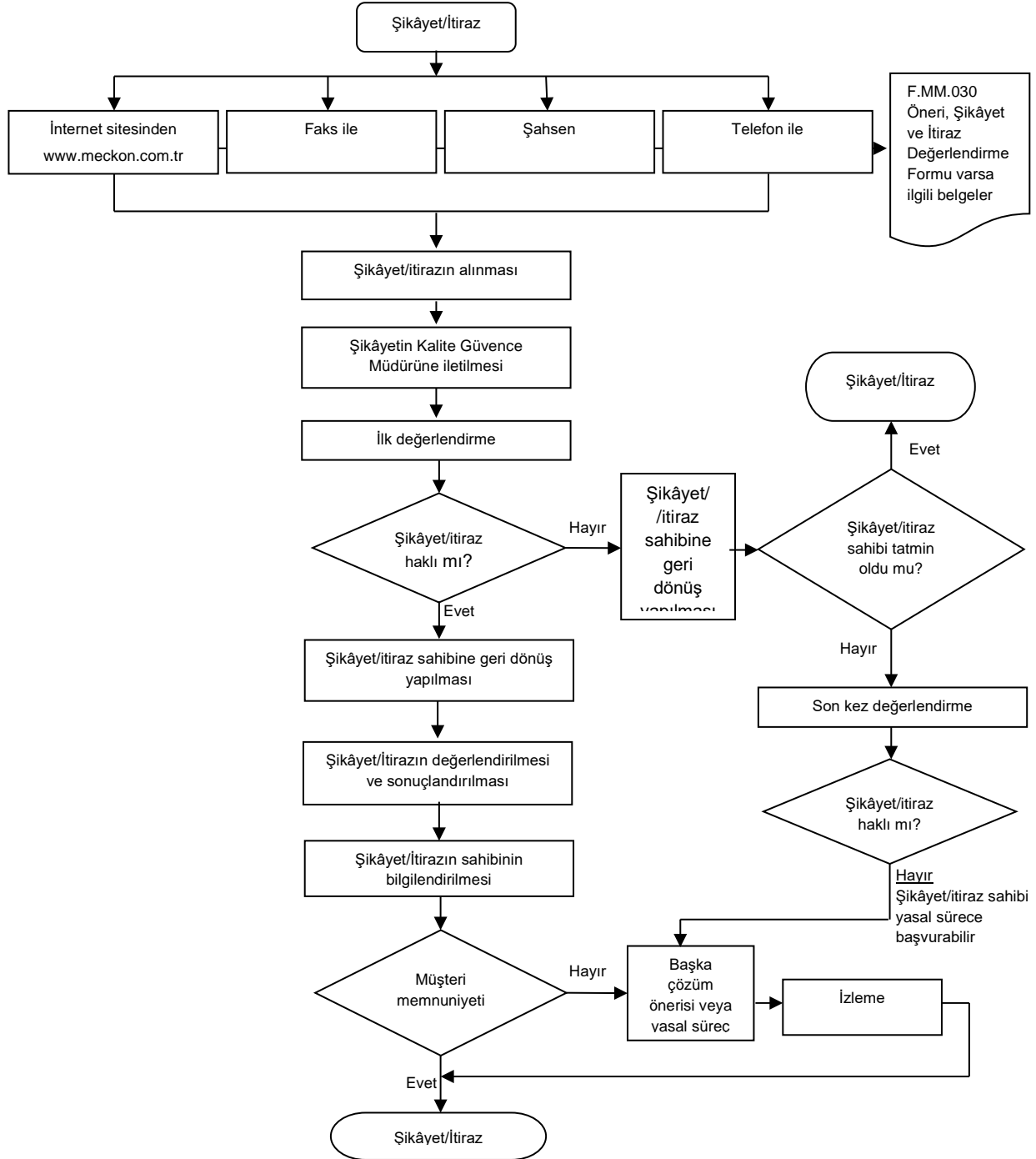
“F.MM.030 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu” ile **“F.MM.031 Düzeltici Faaliyet Formu”** ilgili tüm taraflara veya şikâyette bulunan özel veya tüzel kişilere bu süre içerisinde gönderilir.


Faaliyetin sonuçlandırılması halinde de yeniden ilgili tüm taraflara veya şikâyette bulunan özel veya tüzel kişilere ilgili faaliyete ilişkin düzeltici faaliyet delilleri ve düzeltici faaliyet formunun sonuçlandırılmış hali iletilir.

İtiraz durumlarında üçüncü bir taraftan (akreditasyon kurumu vb.) denetim talep edilebilir veya konu hakkında hukuksal yollara başvurularak yetkili mahkemelere gidilebilir. Bu durum, Genel Müdür tarafından takip edilir.

Alınan itiraz ve şikâyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda ele alınır. Bu itiraz ve şikâyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler analiz edilir.

5.6. Şikâyet ve İtiraz Süreci Akış Şeması



	İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P.MM.006
		YAYIN TARİHİ	04.06.2024
		REVİZYON NO	00

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- F.MM.030 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu
- P.MM.003 Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- F.MM.031 Düzeltici Faaliyet Formu