Revizyon No :	**Revizyon Tarihi:**	**Açıklama:**
00	03.01.2022	İlk Yayın
01	01.11.2023	4.3. Madde eklenmiştir.

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlemek için gerekli süreci tanımlamaktır.

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.

3. SORUMLULUKLAR

Muayene Yönetim Temsilcisi, itiraz ve şikâyet alınması, sürecinin yürütülmesi, takip ve kaydedilmesinden,

Muayene Müdürü ve Muayene Personeli, gelen şikâyet ve itirazı Muayene Yönetim Temsilcisine iletmekten, görev verilmesi durumunda gerekli araştırmaların yapılmasından,

Şikâyet ve İtiraz Komitesi, tarafsızlık, bağımsızlık, gizlilik ilkelerini gözeterek ilgili itiraz ve şikâyetle ilgili gerekli incelemeleri, değerlendirmeleri yakmak ve objektif karar vermekten,

Genel Müdür, İtiraz ve şikâyet komitesinin teşekkül ettirilmesinden, değerlendirme ve karar sürecinin kuruluş politika ve hedeflerine, gizlilik şartlarına uygun olarak yürütüldüğünün takibinden sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyet ve İtiraz Başvurusunun Alınması

Sastek, herhangi bir kişi veya kurum/kuruluşça, muayene ile ilgili faaliyetleri, personeli, prosedürleri, müşterisinin muayene kapsamındaki faaliyetleri vb. hususlarda yapılan şikâyetleri, itirazları dikkate alır, gizlilik içinde değerlendirir. Bahse konu prosedür **www.sastek.com.tr** web sitesinde kamuoyu ulaşıma açık tutulur.

Muayene faaliyetleriyle ilgili olabilecek her türlü, itiraz ve şikâyetleri posta, faks, elden veya www.sastek.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. İtiraz ve şikâyetler Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından MF.20 Şikâyet İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu ile kayda alınır. MF.21 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna kaydedilip takip edilir. Diğer personele ulaşan itiraz ve şikâyetleri alan SASTEK personeli bu konuyu Muayene Yönetim Temsilcisi'ne iletir. İtiraz ve şikâyetin Muayene Yönetim Temsilcisi ile ilgili olması durumunda, konunun Genel Müdüre iletilmesi Muayene Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Bu durumda Genel Müdür tarafından itiraz/şikâyet sürecini takip etmek üzer bir personel görevlendirir.

Şikâyet/itirazın muayene faaliyetleriyle ilgili olup-olmadığı incelenir. İlgisi olması halinde şikâyet veya itiraz kaydedilerek işlem başlatılır ve şikâyet/itiraz sahibine işlem başlatıldığı 3(üç) gün içinde yazılı olarak bildirilir.

4.2. İtiraz/Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Kararın Bildirimi

Muayene Yönetim Temsilcisi şikâyet/ itiraz konusuyla ilgili olarak, mümkün olduğu ölçüde tüm bilgileri toplar ve bu bilgilerin doğrulamasını yapar.

Şikâyet/itiraza dair tüm bilgilerin toplanması, doğrulanması, değerlendirilmesi (gerekiyorsa) düzeltici ve önleyici faaliyetler de dahil yapılacaklar; Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirme sonucu, en geç 30(otuz) gün içinde yazılı olarak muhatabına bildirilir. Şikâyet/itiraz sahibi kendisine yazılı olarak bildirilen karara 30(otuz) gün içinde yazılı olarak itiraz edebilir. Süre aşımı olan itirazlar dikkate alınmaz.
İtiraz/şikâyetle ilgili Genel Müdür tarafından, en az 3(üç) kişiden oluşan Şikâyet ve İtiraz Komitesi oluşturulur. Komite MF.29 Şikayet İtiraz Komitesi Üyeleri Listesine , MF.30 Şikayet ve İtiraz Komitesi Atama ve Sözleşme Formu imzalatarak kaydedilir.

Komite üyelerinden en az birisi hukuk eğitimi almış olanlardan seçilir ve atanır. Komite üyeleri itiraz/şikâyete konu olmayan kişi/kişilerden seçilir.
Çıkar çatışmasını güvence altına almak için, müşteriye danışmanlık hizmeti sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olanlar, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren 2(iki) yıl süre ile o müşterinin şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi itiraz/şikâyetler kararını verdikten sonra Genel Müdür onayı ardından Muayene Yönetim Temsilcisi, mümkün olduğunca kısa sürede şikâyet/itirazın sonucunu ve bitişini şikâyet/itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.
Şikâyet ve itiraz komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak, taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. Ankara mahkemeleridir.
Şikâyet ve itirazlar Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan analizler, rapor haline getirir, ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirme toplantısında sunulur.
İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.
İtiraz/şikâyetin değerlendirilmesi, MP.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

4.3. Şikayet ve İtiraz Komitesi Üyeleri

4.3.1.Oluşturulması

a) Komite;

- Akademisyenler,
- Kamu çalışanları,
- Özel sektör çalışanları,
- Sastek' in belgelendirdiği müşterisi,
- STK üyeleri, vb.' ler arasından ve bir tarafın çoğunluğu sağlayamayacağı şekilde oluşturulmuştur.

b) Şikayet ve itirazlar komitesinde bir hukukçu(Avukat) görevlendirilmiştir.

c) Komite en az 3' er(Üçer) kişiden oluşur. Genel müdür komite başkanını ve üyelerini 2(iki) yıllığına atar ve aynı usulle görevden alabilir.

d) Komitelere atanacaklar aşağıdaki kriterlere uygun olmalıdır.

- Tercihen 5(Beş) yıllık iş tecrübesi,
- En az lise mezunu,
- Tercihen yöneticilik yapmış,
- Profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip ve mali baskılardan uzak
- İş dünyasının genel ekonomik ve sosyal konularına vakıf, olmalıdır.

e) Komite üyeleri

- Gizlilik ve tarafsızlık taahhüdünde bulunur ve
- Hizmet sözleşmesi yapar.

f) Alınan kararların takibi komite başkanlarınca yapılır. Olumsuz sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir.

g) Komite üyeleri, daha önce bir danışmanlık firmasında çalışmış ise; üzerinden en az 2(iki) yıl geçmiş olanlardan atanır.

h) Komite üyeleri, akrabalık, iş ilişkisi vb. ilişkiler içinde olduğu müşterilere dair inceleme ve değerlendirmede bulunamazlar. Böylesi durumlarda üye, Sastek' i bilgilendireceğini taahhüt eder, ilgili dosya inceleme, değerlendirme ve karar için 1(bir) ay içersinde o üyenin katılmadığı toplantıda yeniden görüşülür.

i) Komiteler gerek duyduklarında, sorumluluk alanlarıyla ilgili konularda eğitim talebinde bulunabilirler.

4.3.2. Çalışma usulleri

a) Komite yönetim temsilcisinin belirlediği gündemle, belirlediği tarihte, çoğunlukla toplanır ve karar alır. Başkanın bulunmadığı toplantıları vekili yürütür.

b) Şikayet ve İtirazlar Komitesi 12 ayda en az bir kere yönetimin gözden geçirmesi toplantısından önce toplanır ve yıllık faaliyet raporu hazırlar. Toplantılar bunun dışında üst yönetimin talebi üzerine de yapılabilir. Şikayet ve itirazlar komitesi çözülemeyen şikayet ve itiraz olduğunda toplanır.

c) Komite "Şikayet ve İtiraz Komitesi Üyeleri Listesi (MF.29)" gösterildiği gibi, vekilleriyle birlikte atanmışlardır.

d) Komite toplantılarının toplantı tutanaklarının hazırlanmasını komiteler raportörü yapar. Görüşülen konular ve alınan kararlara dair toplantı tutanakları düzenlenir, katılımcılar tarafından imzalanır. Komitelerin toplantı kayıtları yönetim temsilcisi tarafından ilgili komitenin dosyasında saklanır.

e) Komitelerin aldığı kararlar, oluşturduğu görüş ve öneriler gerekiyorsa ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülür.

f) Komite üyelerinin performansları genel müdürce, YGG' den önce değerlendirilir ve sonucuna göre ilgili dokümanda belirtilen faaliyetlerden uygun olanı değiştirilir.

4.3.3. Şikayet ve itirazlar komitesi görev, yetki ve sorumlulukları:

a) Komitenin gündemini;

- Şikâyet/itiraz ve uygunsuzluk hakkında verilen karara itiraz olması halinde,
- Bu bağlamdaki başvurunun ilgili birimce çözüme kavuşturulamadığı durumlarda ve
- Başvuru sahibinin sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarlı olduğu hallerde; konuya dair tüm bilgi, belge, (dilekçeler, raporlar, tutanaklar, denetim raporları, muayene-deney raporları, uygunsuzluk raporları vb.) ve ilgili birimin öneri raporu ile birlikte görüşülür.

b) Sastek' e ulaşan şikayet/itirazların süreleri içerisinde ve objektif olarak ele alınmasını ve değerlendirilmesini sağlar.

c) Gerektiğinde şikayet/itiraz sahibi ile görüşmeler yapar, delilleri toplar ve gerektiğinde ziyaretlerde bulunur.

d) Şikayet/itirazlara dair planlanan düzeltici/önleyici faaliyetlerin yeterliliğinin doğrulanmasını ve faaliyetin etkinliğini takip eder.

e) Şikayet/itirazın ele alınması ve değerlendirilmesinin neticesine dair Sastek' in yükümlülüklerini izler; yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde, gerektiğinde akreditasyon kuruluşunu ve diğer ilgili kuruluşları, bağımsız bir şekilde ve gizlilik ilkelerine uymak şartıyla bilgilendirir.

f) Komite; Sastek' e, müşteriden sözlü veya yazılı gelen veya denetim, ziyaret, gözlem vb. yollarla elde edilen memnuniyet veya memnuniyetsizlikleri veya önerileri ve bunlara yapılanları izler ve değerlendirir.

g) Müşteri anketlerine dair analiz sonuçlarını, bunlardan yapılan çıkarımları değerlendirir, tavsiyeler oluşturur.