

**PROSEDÜR 12 ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR**

**5.1 ŞİKAYETLER ve IZLENECEK YOL**

Yazılı ya da sözlü şikayet alınması durumunda, bu şikayet Prosedür 12 Form 35 Şikayet Formu’na kaydedilir. Şikayetle ilgili herhangi bir yazışma bu forma eklenmelidir.

Hızlı iletişime web sitesinden gelen şikayetler sorumlu personel tarafından günlük olarak KYT’ye iletilir.KYT şikayetleri konusuna gore ilgili personele iletir.

Konusuna gore şikayet ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilir.Şikayette bulunan ve eğer şikayet belgelendirilmiş bir müşteri hakkında ise müşteri ile konunun çözümünü sağlamak için iletişime geçilir.Uygun bir iyileştirme faaliyetine ve bu faaliyetten sorumlu olacak kişi veya kişilere de karar verir, bu karar Prosedür 12 Form 35 ‘e kaydedilmelidir.

İyileştirici faaliyet tatminkar şekilde tamamlandığı zaman İlgili KAS Personeli Prosedür 12 Form 35’deki gerekli olan yeri imzalamalıdır.

Şikayetin alınmasından sonra yirmi iş günü içinde şikayetçiye sonuç veya şikayeti ile ilgilenildiği hakkında yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilme KYT tarafından yapılır.

Genel olarak tüm şikayetler, şikayetin alınmasından sonra oniki hafta içinde memnun edici bir şekilde sonuca bağlanmalıdır.Sonuç bilgisi; müşteriye yazılı olarak veya telefon ile KYT tarafından iletilir.

Ayrıca şikayetler ,veri analizine girdi oluşturması ve hızlı bir şekilde sorumlusuna iletilmesi maksadıyla Prosedür 12 Form 115 Müşteri Şikayetleri Analiz Formu’na kaydedilir. Bu kayıtlar sekreterya görevlisi tarafından tutulur ve aylık olarak Genel Müdür’e rapor olarak sunulur.

**5.1.1 Onaylanmış Müşteri Hakkında Şikayetler**

KAS Sertifikasyon’un belgelendirilmiş müşterileri hakkındaki şikayetler öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisi veya yetkili müdür tarafından değerlendirilmeli daha sonra ilgili onaylanmış müşteri bir hafta içinde şikayet için gereken faaliyeti yerine getirme konusunda bilgilendirilmelidir. Şikayeti ele alma prosesi süresince gizlilik şartları korunur.

Yukarıda yazılanlara ek olarak, eğer şikayet Sertifikalandırılmış Müşterinin faaliyetleri ile ilgiliyse önceden kararlaştırılmamış (habersiz) veya kısa süreli haberli bir tetkik yapılabilir.

İlgililerin olası şikayet ve itirazlarında bu prosedür ve ‘Form 35 İtiraz ve Şikayet Formu’ na [www.kascert.com](http://www.kascert.com) websitesinden ulaşılabilinir.

**5.2 İTİRAZ ve IZLENECEK YOL**

Şikayeti neticesinde izlenen yol ve sonuçlara itirazı olan veya belgelendirme hakkındaki askıya alma-iptal vs. kararına itirazı olanlar KAS Sertifikasyon’un bağımsız itiraz komitesine başvurabilir.İtiraz komitesinin aldığı sonuç yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir.

İlgililerin olası şikayet ve itirazlarında bu prosedür ve ‘Form 35 İtiraz ve Şikayet Formu’ na [www.kascert.com](http://www.kascert.com) websitesinden ulaşılabilinir.