



ATLANTİS BELGELENDİRME MERKEZİ TEKNİK KONTROL VE EĞİTİM HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR.05-01

Yayın Tarihi:
03.06.2024

Revizyon Tarihi:
25.03.2025

Revizyon No:
01

Sayfa
1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; **ATLANTİS BELGELENDİRME**'nin verdiği hizmetlerle ilgili gelebilecek her türlü itiraz, şikâyet ve önerileri değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi açıklamaktır. Kuruluşumuzca verilen her türlü hizmette, müşteri ve diğer ilgililerden gelen şikâyet ve itirazların tümünü kapsamaktadır.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.27 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu
- FR.28 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu
- PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

3. İLGİLİ STANDART

TS EN ISO/IEC 17065 Uygunluk Değerlendirmesi-Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar

4. TANIMLAR

Şikâyet: Verilen hizmet ile ilgili yazılı ve sözlü negatif bildirimlere (termin, hizmet kalitesi, fiyat, zaman vb.) verilen ortak addır.

İtiraz: Verilen hizmet ile ilgili bir düşünce ve kararı benimsemeyerek karşı çıkma.

5. SORUMLULUKLAR

Tüm ATLANTİS BELGELENDİRME personeli; bildirilen itiraz veya şikâyeti kayıt altına almak ve Yönetim Temsilcisi'ne iletmekten sorumludur.

Genel Müdür; Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.

Yönetim Temsilcisi; Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Şirket Müdüre haberdar etmek ve ilgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamakla sorumludur.

6. YÖNTEM

6.1. Şikâyet Kaynakları

Uygunluk değerlendirme sırasında, muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muayene ekibinin üslubu-davranışları, muayene süresi-kapsamı-metodu-gerçekleştirilme yöntemi vs.), **ATLANTİS BELGELENDİRME**'nin uygunluk değerlendirme öncesi-sonrası gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (telefon görüşmeleri-üslup, bilgilendirmelerde eksiklik, rapor tesliminde gecikme vs.)



ATLANTİS BELGELENDİRME MERKEZİ TEKNİK KONTROL VE EĞİTİM HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR.05-01

Yayın Tarihi:
03.06.2024

Revizyon Tarihi:
25.03.2025

Revizyon No:
01

Sayfa
2/5

Randevu alma ve oluşturma sürecinde Planlama Sorumlusunun aktarmış olduğu bilgilendirmelerden doğan şikâyetler.

Şikâyet ve İtiraz konusu, ATLANTİS BELGELENDİRME çalışanlarından herhangi biri hakkında ise veya Yönetmeliğin yanlış yorumlanmasından kaynaklı ise veya iletişim eksiliğinden kaynaklı ise veya denetim organizasyonundan kaynaklı ise belgelendirme ücreti hakkında ise veya kurumsal olmayan bir konuda ise **ATLANTİS BELGELENDİRME** kendi içerisinde **Şikâyet ve İtiraz Komitesi-1** oluşturulur.

Şikâyet ve İtiraz konusu, **ATLANTİS BELGELENDİRME'nin** kurumsal yapısını ve tüm faaliyetini ilgilendiriyorsa; 6 kişiden oluşan **Şikâyet ve İtiraz Komitesi-2** oluşturulmuştur.

6.2. İtiraz Kaynakları

Firmaların/şahısların **ATLANTİS BELGELENDİRME'ye** yapmış oldukları hizmet alım başvurusuna istinaden **ATLANTİS BELGELENDİRME' nin** vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlar,

ATLANTİS BELGELENDİRME hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası **ATLANTİS BELGELENDİRME' nin** aldığı karara itiraz,

ATLANTİS BELGELENDİRME bünyesinde bulunan Teknik Düzenleme Sorumlusu'nun vermiş olduğu belgelendirme kararlarına yapılan itiraz,

Uygunluk değerlendirme öncesi değerlendirme ekibinin atanması sürecine yapılan itiraz,

Uygunluk değerlendirme sırasında, değerlendirme ekibinin tespitlerine ve vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz.

6.3. Şikâyet ve İtiraz Kabul Yöntemleri;

ATLANTİS BELGELENDİRME faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazları aşağıda belirtilen yöntemlerle incelenmesi üzerine ele alır.

Müşterinin şikâyet ve itiraz bildirimini ofis telefonunu arayarak bildirmesi (Arayan müşteri **ATLANTİS BELGELENDİRME' nin** herhangi bir personeliyle ya da Üst Yönetim ya da Yönetim Temsilcisi ile görüşür ve görüşme sonrası **FR.27 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** doldurarak başvurusunu tamamlaması gerektiği hakkında bilgilendirilir)

Web sitesinden ulaşılabilir olan **FR.27 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** müşteri tarafından doldurularak **ATLANTİS BELGELENDİRME** ofisine getirilerek veya posta yolu ile teslim edilmesi.

Web sitesinden ulaşılabilir olan **FR.27 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** müşteri tarafından doldurularak web adresine veya sikayet@atlantisbelgelendirme.com adresine e-mail yolu ile iletilmesi.

6.4. Şikâyetlerin Ele Alınması

ATLANTİS BELGELENDİRME'nin uygulamaları ile ilgili muhataplarından gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir olan **FR.27 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** ile elektronik ortamda veya müşteri eliyle Yönetim Temsilcisi veya herhangi bir **ATLANTİS BELGELENDİRME** çalışanı tarafından alınır, form kayıt no atanır ve **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu**na işlenerek kayıt altına alınır. Form kayıt numarası; "Ş - şikâyet yılı - şikâyet numarası" şeklinde tanımlanır. Örn; Ş-25-01 şeklinde



ATLANTİS BELGELENDİRME MERKEZİ TEKNİK KONTROL VE EĞİTİM HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.05-01	Yayın Tarihi: 03.06.2024	Revizyon Tarihi: 25.03.2025	Revizyon No: 01	Sayfa 3/5
-------------------------	-----------------------------	--------------------------------	--------------------	--------------

oluşturulur. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da **ATLANTİS BELGELENDİRME** ofis arşivinde dosyalanır. Takibi **FR.28 Şikâyet ve İtiraz Takip Formundan** gerçekleştirilir.

Örnek Şikâyet Form Kayıt No	Ş – XX – YY
XX	Şikâyetin Bildirilme Yılı
YY	Şikâyet Sıra Numarası

6.4.2. Şikâyet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi şikâyetin **ATLANTİS BELGELENDİRME**’ nin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını tarafsızlık ilkesine bağlı kalarak araştırır.

6.4.3. Şikâyet **ATLANTİS BELGELENDİRME** faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

6.4.4. Eğer şikâyet **ATLANTİS BELGELENDİRME** faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır, süreçle ilgili şikâyet sahibine bilgi verir.

6.4.5. Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faliyet Prosedürüne göre takip edilir.

6.4.6. Şikâyete yönelik Genel Müdür ile istişare görüşmeleri sonrası başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine 15 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.

6.4.7. Personel hakkında bir şikâyet alınmışsa, personel şikâyet hakkında bilgilendirilir. Gerekli olması halinde, şikâyet sahibinden şikâyet konusu ile ilgili kanıtları sunması beklenir. Şikâyet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde personel tarafından yazılı olarak şikâyet hakkındaki savunması (varsa kanıtları ile beraber) istenir. Savunma **ATLANTİS BELGELENDİRME** tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, personelin haksız olduğuna karar verilirse, muayenesi iptal edilir ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, personelin haklı olduğu yönünde ise, süreç müdahaleye uğramadan devam eder ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

6.5. İtirazların Ele Alınması

6.5.1. **ATLANTİS BELGELENDİRME**’nin almış olduğu kararlar (muayenenin gerçekleştirilmesi, muayene ekibinin davranışları, muayenenin kapsamı, süresi, metodu vs.) ile ilgili muhataplarından gelen itirazlar, internet sayfasından ulaşılabilir olan FR.27 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu ile elektronik ortamda veya müşteri eliyle Yönetim Temsilcisi veya ilgili Bölge Sorumlusu tarafından alınır form kayıt no atanır ve FR.28 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna işlenerek kayıt altına alınır. Form kayıt numarası; “İ - şikâyet yılı - şikâyet numarası” şeklinde tanımlanır. Örn; İ-25-01 şeklinde oluşturulur. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da **ATLANTİS BELGELENDİRME** ofis arşivinde dosyalanır. Takibi FR.28 Şikâyet ve İtiraz Takip Formundan gerçekleştirilir.



ATLANTİS BELGELENDİRME MERKEZİ TEKNİK KONTROL VE EĞİTİM HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.05-01	Yayın Tarihi: 03.06.2024	Revizyon Tarihi: 25.03.2025	Revizyon No: 01	Sayfa 4/5
-------------------------	-----------------------------	--------------------------------	--------------------	--------------

Örnek İtiraz Form Kayıt No	İ – XXX - YYY
XXX	İtiraz Bildirilme Yılı
YYY	İtiraz Sıra Numarası

6.5.2. İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi itirazın **ATLANTİS BELGELENDİRME'** nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

6.5.3. İtiraz **ATLANTİS BELGELENDİRME'**nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

6.5.4. İtiraz, **ATLANTİS BELGELENDİRME'**nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür konuyu birlikte değerlendirir.

6.5.5. Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi gerekli olması durumunda itirazları değerlendirmek için Teknik Düzenleme Sorumlusu ile görüş alışverişi yapar, konuyla ilgili muayene personelinden ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi kararı en geç bir hafta içerisinde verir.

6.5.6. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili muhataplarına en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak iletir ve gerekli olması durumunda geri bildirim talep edilir.

6.5.7. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak yapılır.

6.5.8. İtiraz inceleme ve değerlendirme süreci, itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılır.

6.5.9. Genel Müdüre aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.

6.5.10. Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TURKAK, İlgili BAKANLIKLAR ve T.C MAHKEMELERİ haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez

6.6. Tarafsızlık

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesinden sorumlu personelin almış olduğu kararlara itiraz veya hizmete ilişkin bir şikâyet olması durumunda Genel Müdür tarafından, şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi için tarafsız ve bağımsız yetkin bir personel görevlendirilir.



**ATLANTİS BELGELENDİRME MERKEZİ TEKNİK KONTROL VE EĞİTİM
HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ**

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR.05-01

Yayın Tarihi:
03.06.2024

Revizyon Tarihi:
25.03.2025

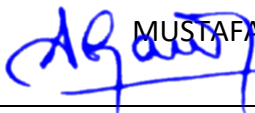
Revizyon No:
01

Sayfa
5/5

7. REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	03.06.2024	İlk yayın
01	25.03.2025	1) Sistem kurulumu kapsamında "Genel Revizyon" yapılmıştır.
02		
03		

8. ONAY

HAZIRLAYAN / REVİZE EDEN	ONAYLAYAN
 MUSTAFA AKKUŞ	 LEVENT BERKAN AKIN