	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
	Doküman No	P.12	Revizyon No		
	Revizyon Tarihi	-	Sayfa	1/3	
İLK YAYIN TARİHİ	29.05.2025	DEĞİŞİKLİK TARİHİ		DEĞİŞİKLİK NO	

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Anatolia'nın faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. UYGULAMA:

ŞİKÂYET: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İLGİLİ BİRİM YÖNETİCİSİ / SORUMLUSU: Muayene Teknik Yöneticisi (A tipi muayene),

Anatolia kendisine iletilen şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

Anatolia veya personeli tarafından verilen karar veya uygulamalardan doğrudan etkilenen tarafların yapacağı şikâyetler, itiraz kapsamında ele alınır ve İtirazlar Prosedürüne göre işleme tabi tutulur.

Anatolia bir şikâyet aldığı anda Kalite Yöneticisi ve ilgili birim yöneticileri (gerektiğinde müşteri ile de görüşülerek) şikâyeti inceleyerek Anatolia'nın sorumlu olduğu muayene / belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder. Anatolia yalnızca sorumlu olduğu muayene / belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetleri ele alır.


Sistem / ürün / proses / personel belgelendirme ve A tipi muayene faaliyetleri dışındaki konularda yapılan şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Şikâyetler, özellikle yapılan muayeneler, belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar/ürünler/prosesler/personeller ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikâyetler posta, faks, elden veya www.anatoliaud.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca şikâyetleri alan Anatolia personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi'ne iletir. Kalite Yöneticisi konuyu ilgili birim yöneticisi/sorumlularına iletterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Şikâyet ile ilgili prosesler (başvurunun alınmasından karara kadar kararda dahil olmak üzere tüm süreçler) daha önce şikâyet sahibi müşteri ile çıkar çatışması/ilişkisi olmayan (son iki yıl içerisinde çalışmanız yada danışmanınız olmayan, faaliyet alanınız ile ilgili imalatçı, taşeron, tedarikçi, montajcı, tasarımcı, vb. ticari, mali vb. ilişkisi olmayan) ve uygunluk değerlendirme süreçlerinde yer almamış yöneticilerde dahil olmak üzere süreçler hakkında bilgi sahibi olan şirketimiz yetkilileri/çalışanları tarafından yürütülecektir.

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
	Doküman No	P.12	Revizyon No		
	Revizyon Tarihi	-	Sayfa	2/3	
İLK YAYIN TARİHİ	29.05.2025	DEĞİŞİKLİK TARİHİ		DEĞİŞİKLİK NO	

Gelen tüm şikâyetler, Şikâyet Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Gelen şikâyetler ile ilgili bir şikâyet listesi oluşturulur. Kayıt altına alınan şikâyet; itiraz ve şikâyet takip formuna kayıt edilir.

Şikâyetler ile İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikâyetler kayıt altına alınacak ve şikâyetler dosyasında saklanacaktır. Şikâyetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilirerek saklanacaktır.

Gelen şikâyet şirketimizin sistemi veya uygunluk değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Muayene) faaliyetleri veya şirketimiz tarafından uygunluk değerlendirme hizmeti verilmiş herhangi bir müşteri kuruluş ile ilgili olabilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluş ile ilgili ise herhangi bir karar vermeden önce kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Şikâyetin alınmasından en geç 5 iş günü sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluşun faaliyetleri ile ilişkili ise değerlendirme prosesinin ilgili kuruluşun yönetim sisteminin/ürünün/prosesinin/personelinin etkinliğinin değerlendirilmesini içereceği ve bunun yöntemi (ara denetim, özel denetim, gözetim vb.) bildirilir.

Müşteri kuruluşun faaliyetleri ile ilgili gelen şikâyetler gelir gelmez en geç 5 iş günü içerisinde şikâyet nedenleri ile birlikte kuruluşa bildirilir ve yapacakları düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgi istenir. Bu bilginin gelme süresi normalde max. 30 gündür.

Müşteri kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin/raporun askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak Anatolia Prosedürleri devreye girer.

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır. Şikâyetler şirketimizin tam zamanlı veya taşeron tüm personeline gelebilir. Uygunluk değerlendirme (Denetleme, Belgelendirme, Sertifikasyon, Muayene) hizmeti ile ilgili gelen şikâyetler kaydedilip alınmasından itibaren 3 iş günü içerisinde ilgili birim yöneticisi/sorumlusu iletilir.


İlgili birim yöneticisi/sorumlusu en geç 5 iş günü içerisinde şikâyetin mahiyetini ve nedenlerini (şikâyet sahibi ile de iletişim kurarak) gerekli asgari bilgi, belge ve kayıtları toplayarak açığa çıkarır. İlgili birim yöneticisi/sorumlusu elde edilen bilgi ve belgeler ile gelen şikâyeti karşılaştırıp inceleyerek doğruladıktan sonra şikâyetin geçerliliğini onaylar.

A tipi muayene faaliyetleri ile ilgili gelen her türlü şikâyet ilgili Teknik Yönetici tarafından ele alınır. Şikâyetin ilk değerlendirmesi ilgili Teknik Yönetici tarafından yapılır.

İlgili Teknik Yönetici şikâyet nedenlerini, ilişkili konu ve olayları gerektiğinde muayeneye konu iş ekipmanı üzerinde de inceleme yaparak tam olarak öğrenir. Daha sonra muayene raporu üzerinde gerekli incelemelerini muayene uzmanı görüşlerini de alarak tamamlar ve şikâyet ile ilgili kararını verir ve şikâyeti çözümlenmeye çalışır.

İlgili birim yöneticisi/sorumlusu şikâyete yönelik değerlendirmesini yaptıktan sonra en geç 1 ay içerisinde kararını verir ve *gerekçeli kararı ilgili kuruluşa 5 iş günü içerisinde* iletir.

A tipi muayene faaliyetleri için verilen karar nihai karardır.

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
	Doküman No	P.12	Revizyon No		
	Revizyon Tarihi	-	Sayfa	3/3	
İLK YAYIN TARİHİ	29.05.2025	DEĞİŞİKLİK TARİHİ		DEĞİŞİKLİK NO	

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (sistem, muayene, ürün) ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin askıya alınması ya da iptal edilmesi ilgili olabilir. Bu durumda uygunluk değerlendirmenin reddi ya da askıya alınması ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine gerekçeli nihai karar ile bildirilir. Bu bildirim mevcut haklar / yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri ve kuruluşu yapılacak yaptırımları da içerir.

Anatolia'nın faaliyetleri ile ilgili şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından bildirilir.

Şikâyetler sonuçlanıncaya kadar ilgili birim yöneticisi/sorumlusunun sorumluluğunda kalır. İlgili birim yöneticisi/sorumlusu veya Genel Müdür şikâyetin tüm süreçlerini ve tüm aşamalarını izler. Takip edilecek faaliyetlerin ilgili zaman dilimleri içerisinde yerine getirilmesini sağlar.

Anatolia'nın faaliyetleri ile ilgili şikâyetler ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından bir düzeltici veya önleyici faaliyetin konusu haline getirilir ve takip edilir.

Şikâyet edilen müşteri kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara kontroller/denetimlerde doğrulanır.

Anatolia'nın faaliyetleri ile ilgili şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Kalite Yöneticisi şikâyet sahibi ve şikâyet edilen müşteri kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verirler.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

İtirazlar Prosedürü

Şikâyet Formu

İtiraz ve Şikâyet Takip Formu

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	29.05.2025	İlk yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR