

NDT Level

Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

NDTL.PRS.005

HAZIRLAYAN / KONTROL EDEN:

Murat KOCA

Eğitim ve Belgelendirme Sorumlusu

10.02.2024

ONAYLAYAN:

Uğur KILIÇ

Kalite Yönetim Sorumlusu,

Genel Müdür

10.02.2024

 Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM	KONULAR	SAYFA NO
-	İçindekiler	1
-	Revizyon Tablosu	2
1	Amaç ve Kapsam	3
2	Sorumlular	3
3	Terimler, Tanımlar ve Kısaltmalar	3
4	Referanslar	4
5	Uygulama	4

NDTLevel Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

REVİZYON TABLOSU

NO	BÖLÜM	STD. MAD.	REV.NO	REV.TARİH	AÇIKLAMA
1	Tüm bölümler	--	İLK YAYIN	10.02.2024	İlk yayın
2					
3					
4					
5					
6					
7					

 Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, müşterilerden gelen tüm kurumsal, bireysel şikayetlerin ve itirazların etkin ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi, müşteri memnuniyeti için olumsuzlukların cevaplanması ve giderilmesi için gerekli tedbirlerin alınması amacını taşımaktadır.

NDT LEVEL tarafından sağlanan tüm faaliyetlere ilişkin kuruluş veya gerçek şahıslardan gelen Şikâyet ve İtirazları kapsar.

2. SORUMLULAR

Personel Belgelendirme Müdürü prosedürün etkin bir şekilde uygulanması ve takip sisteminden sorumludur.

İtiraz veya şikâyetle bulunan kuruluşun veya kişinin NDT LEVEL tarafından yapılan değerlendirme sonucuna itiraz etmesi durumunda, Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplanarak değerlendirme yapmakla sorumludur.

3. TERİMLER, TANIMLAR ve KISALTMALAR

Şikâyet: Hizmetin kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon itirazdan farklı olarak, bir kişi veya kuruluşun muayene veya belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşterinin personel belgelendirme kuruluşunun yürüttüğü personel belgelendirme sonuçlarına gösterdiği olumsuz reaksiyon, Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Müşteri Memnuniyeti: Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

Müşteri: Personel Belgelendirme aday personel, belgelendirilmiş personel ve/veya personelini belgelendirmek isteyen kuruluş ve/veya aday kuruluş.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: NDT LEVEL tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır.

Kararlar, şikâyetle konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

 Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

4. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17024 Madde 9.8-9.9
NDTL.F.007 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu
NDTL.F.008 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Takip Listesi
NDTL.F.009 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
NDTL.F.010 Müşteri Memnuniyet Anketi

5. UYGULAMA

5.1 Genel

Personel belgelendirmesi kapsamında NDT LEVEL Personel Belgelendirme Bölüm faaliyetleri ile ilgili olarak NDT LEVEL'a ulaşan Şikâyet ve İtiraz başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.

5.2 Şikâyet Başvurularının İncelenmesi İşleme Konulması

Şikayetler NDT LEVEL'daki aşağıda yer alan tüm memnuniyetsizlikler karşısında alınır.

- Firma personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- Belgelendirilmiş kişi,
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları,
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler,
- Vb.,

Şikâyet ve itirazlar, NDT LEVEL dan veya www.ndtlevel.com dan temin edebileceği NDTL.F.007 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formunu doldurarak info@ndtlevel.com a mail atarak veya elden ya da kargo yolu ile Personel Belgelendirme Müdürüne ulaşmasını sağlayarak yapılabilir.

Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi NDT LEVEL tarafından alınan karara karşı yapılan şikayetlerinde herhangi bir süre kısıtlaması olmadan şikayetini yazılı olarak iletebilir. Şikayetler yazılı olarak NDTL.F.007 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ile alınmaktadır. Şikâyeti NDT LEVEL'da görevli olan tüm personel NDTL.F.008 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Takip Listesi formdaki ilgili alanları doldurarak alabilmektedir. Şikâyeti alan personel formu Personel Belgelendirme Müdürüne iletir.

Personel Belgelendirme Müdürü şikâyeti incelerken şikâyetin, şirketin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleriyle ilgisinin olup olmadığını belirler, gerektiği durumlarda şikâyet sahibinden kanıt talep eder ve/veya ilgili personelden

 Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

konuyla ilgili bilgi alır, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgileri toplar ve doğruluğunu sorgular. Şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açılarından gizlilik şartlarına uygun bir süreç yürütülür.

NDT LEVEL şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar ve doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.

Şikâyet ve itiraz formu ile ulaşan şikâyet kayıt edilerek şikâyetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere Personel Belgelendirme Müdürüne ulaştırılır. Şikâyet ile ilgili olarak işlem başlatılmadan önce başvuru konusunun NDT LEVEL personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu doğrulanır. Şikâyet alındığında şikâyet sahibine bilgilendirme yapılır. Ayrıca şikâyetin ele alındığı ve şikâyete yönelik sürecin nasıl işleyeceğine, sonuçlanacağına yönelik bilgilerde şikâyet sahibine iletilebilir.

Değerlendirme sonucunda, basit bir hata nedeni ile çalışandan özür dilemek ya da önemli bir soruna ilişkin düzeltici faaliyet gerçekleştirdikten sonra bu durumun telafisine gitmek gereği doğabilir. NDT LEVEL şikâyetin ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetleri gerçekleştirerek şikâyeti giderir ve şikâyet sahibini NDT LEVEL'a ulaşma tarihinden itibaren 30 iş gününü geçmeden sonuçlandırır ve şikâyet sahibi bilgilendirir. Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

5.3. Şikâyet Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması:

NDT LEVEL 'a ulaşan şikâyetlerin değerlendirilerek gerekli düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinden Personel Belgelendirme Müdürü sorumludur.

Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde NDT LEVEL Personel Belgelendirme Müdürü, Kalite Yönetim Sorumlusu ile iş birliği yapar.

NDT LEVEL Personel Belgelendirme Müdürü şikâyet konusunun araştırılmasından ve sonuçlandırılmasından, Yönetim Temsilcisi ise sistemle ilgili iyileştirmelerin yapılması konusunda gerekli faaliyetleri yürütmekten sorumludur.

Yönetim Temsilcisi; şikâyetin kayda alındığı tarihten itibaren beş iş günü içerisinde başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıtı verir. Şikâyetin çözümlenmesi için, NDT LEVEL Personel Belgelendirme Müdürü doğrudan görev alabileceği gibi şikâyet konusu faaliyette görev almamış personel de görevlendirebilir. Görevli personel şikâyetin araştırılması, sonuçlandırılması ve izlenmesinden sorumludur. Gerekli görüldüğünde faaliyeti gerçekleştirecek kişi değiştirilebilir. Görevli personel şikâyeti araştırır, inceler ve çözüme yönelik faaliyeti kendisi yapabilir veya yapacak yetkinlikte birini görevlendirerek yapılmasını sağlar.

 Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

Değerlendirme süreci NDT LEVEL Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir.

Şikâyet esas konunun çözümlenmesi amacı ile NDTL.F.010 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu ile başlatılır.

Şikâyet NDT LEVEL' dan belgeli bir personele ait ise, bu şikâyet Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından ilgili belgelendirilmiş personele iletilir ve şikâyetle ilişkin cevap istenir. Alınan cevap şikâyetin giderildiği konusunda yeterli delilleri içeriyor ve şikâyet sahibi şikâyetin giderildiğini kabul ediyor ise şikâyet sonuçlandırılır.

Şikâyetin araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren otuz gün içerisinde tamamlanmalıdır. Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyet sahibine gönderilen ilk yanıtta veya daha sonra gönderilecek yazı ile bildirilmelidir.

Şikâyetle istinaden yapılan düzeltici faaliyetin sonucunu, şikâyet sahibinin kabul etmemesi durumu itiraz olarak ele alınır ve itirazlar karara bağlanması için tüm şikâyet kayıtlarıyla birlikte yazılı olarak Şikâyet ve İtiraz Komitesi Kuruluna iletilir.

Şikâyet sahibine iletilecek olan karar, şikâyetle konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

5.4 İtirazın İşleme Konulması:

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Sınavda kullanılan teçhizat ve malzeme,
- Sınav soruları ve uygulaması,
- Sınavın değerlendirilmesi,
- Belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri,
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması

işlemleri,

İtirazlar yazılı olarak NDTL.F.007 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu ile alınmaktadır.

Yapılan başvuru NDTL.F.008 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Takip Listesi ile işleme alındığını ve değerlendirmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine Personel Belgelendirme Müdürlüğü tarafından beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır. İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine tekrar yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir. Başvuranın talep etmesi durumunda Şikâyet ve İtiraz Komitesi kimlerden oluştuğu ve başvuranın kurulun üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu bildirilmelidir.

 Tahribatsız Muayene Hizmetleri Eğitim ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NDTL.PRS.005
		Yayın Tarihi	10.02.2024
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--

Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

5.5. İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması:

NDT LEVEL tarafından alınan karara itiraz, karar bildirim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Personel Belgelendirme Müdürü itirazla ilgili başvuruyu Şikâyet ve İtiraz Komitesi iletir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplanarak itiraz başvurusunu değerlendirir. Gerekğinde süreçte görev alan personel ve kurullardan ilave bilgi alınır. Şikâyet ve İtiraz Komitesi itirazın geçerliliğini detaylı bir şekilde değerlendirir, itiraz konusu olan kararlar ilgili tüm faaliyetleri gözden geçirir, itirazın gerekçelerini araştırır. Değerlendirme sonucu oluşan görüş Personel Belgelendirme Müdürü'ne bildirilir.

İtiraz sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçilir ve onaylanır. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin aldığı karar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin aldığı kararı kabul etmezse mahkemelerde yasal işlem başlatabilir.

Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

5.6. Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi:

NDT LEVEL'da müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Kalite Yönetim Sorumlusu sorumludur. Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü müşteri memnuniyet sonuçlarını takip eder. NDTL.F.010 Müşteri Memnuniyet Anketi online ya da basılı olarak müşteriler doldurtulur.

Toplanan anketler Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından değerlendirilerek müşteri memnuniyet sonucu değerlendirilir. Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

5.7. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler:

Tüm itiraz, şikâyet ve anketlerin sonucuna göre düzeltici ve önleyici faaliyetler NDTL.F.009 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu ile takip edilerek sürekli iyileştirme kapsamında değerlendirilir.