

İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yürürlük Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	21.02.2025
Sayfa No	1 / 9

1. AMAÇ/KAPSAM

1.1. Bu prosedürün amacı Muayene faaliyetleri ile ilgili olarak firmalardan veya bu konu ile ilgili taraflardan gelen öneri, şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO/IEC 17020 standartlarına, ulusal ve uluslararası çerçevesinde uygulanan standart esaslarına ve ilgili yönetmeliklere uygun şekilde proses bazında değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemektir.

1.2. Tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen şikâyet ve itirazları kapsar.

2. TANIMLAR

- 2.1.MYS:** Muayene Yönetim Sistemi (ISO 17020)
- 2.2.İtiraz:** Muayene faaliyetine yönelik herhangi bir aşaması ile ilgili CBN MÜHENDİSLİK 'in verdiği bir kararın yeniden değerlendirilmesi yönünde herhangi bir kişi veya kuruluştan gelen talep.
- 2.3.Şikâyet:** Memnuniyetsizlik ifadesi, itiraz dışında herhangi bir kişi veya kuruluştan CBN MÜHENDİSLİK 'e gelen ve genelde bir yanıt veya aksiyon beklenen CBN MÜHENDİSLİK 'in faaliyetleriyle ilgili olumsuz geribildirim.
- 2.4.Öneri:** İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi veya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.
- 2.5.Talep:** İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

3. SORUMLULAR

3.1.Genel Müdür

- İtiraz ve Şikâyet'e yönelik değerlendirme sonucunu karara bağlamak

3.1 Yönetim Temsilcisi

- İtiraz ve Şikâyeti hangi personelin yürüteceğine karar vermek ve Genel Müdürün onayına sunmak
- Tüm İtiraz ve Şikâyet süreçlerini takip etmek
- İtiraz ve Şikâyet'e konu olan tüm kayıtları değerlendirmeleri Genel Müdür'e sunmak
- Gerekli durumlarda Şikâyet ve İtiraz komitesini toplantıya çağırarak
- Şikâyet veya itiraza konu olan tüm kayıtları değerlendirmeleri için komiteye sunmak
- İtiraz ve Şikâyet başvurusunun değerlendirilmesi için tüm bilgileri toplamak
- İtiraz veya şikâyet sahibine, e-posta veya faks ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapmak

3.2 Şikâyet ve İtiraz Komitesi

- Şikâyet ve itiraza konu olan kişilerden bağımsız kişilerin şikâyet ve itirazını değerlendirme
- Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi hakkındaki şikâyet veya itirazlarda değerlendirme
- Yapılan değerlendirmelerde; tarafsız, adil, objektif, yapıcı, gizlilik korunarak ve daha önce benzer şikâyet ve itiraza verilen cevaplarda göz ardı edilmeden değerlendirme yapmak ve raporlamak

4. UYGULAMALAR

4.1. Genel

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK 'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yürürlük Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	21.02.2025
Sayfa No	2 / 9

- 4.1.1.** İtirazların ve şikâyetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz ve şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde faaliyetlerin yürütülmesi CBN MÜHENDİSLİK 'in prensipleri arasındadır. İtirazların ve şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi firmamızın Tarafsızlık Bağımsızlık ve Gizlilik Beyanı kapsamında yürütülmektedir.
- 4.1.2.** **İtirazlar;** Muayene Hizmeti verilen kişi ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.
- 4.1.3.** **Şikâyetler;** Muayene Hizmeti verilen kişi ve kuruluşlar, Hizmet verilen kişi ve kuruluşların ilgili tarafları, dış hizmet alınan tedarikçiler, Muayene hizmeti gerçekleştirilmesi esnasında etkileşime geçilen kurum ve kuruluşlar yapılabilir.
- 4.1.4.** Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi hakkındaki şikâyet veya itirazlarda değerlendirme; Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından yapılır.
- 4.1.5.** İtiraz ve şikâyetin ele alınması sürecindeki tüm aşamalarındaki kararın tamamından CBN MÜHENDİSLİK sorumludur.

4.2. Müşteriden/ilgili taraflardan gelebilecek itiraz- şikâyet türleri;

- 4.2.1.** Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- 4.2.2.** Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler;
- 4.2.3.** Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği, firma ve ekipmanla ilgili teknik bilgi, rapor içeriğindeki eksiklik ya da hatalar. vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- 4.2.4.** Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- 4.2.5.** Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- 4.2.6.** Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- 4.2.7.** Muayene hizmetlerinde görev alan tüm personelin müşteri sözleşmesine, standart, yasal şart veya CBN MÜHENDİSLİK dokümanlarına uygun olmayan işlem ve davranışları
- 4.2.8.** Diğer her konuda itiraz, şikâyet talep ve öneriler. Mümkün olan durumlarda itiraz ve şikâyeti yapan tarafa, itiraz- şikâyetin alındığı bilgisi Yönetim Temsilcisi tarafından iletilir.

4.3. Şikâyet / İtiraz Başvuruların Alınması

- 4.3.1.** Muayene faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet ve itirazlar aşağıdaki iletişim yolları ile CBN MÜHENDİSLİK yetkililerine ulaştırılabilir.
- posta,
 - faks,
 - e-posta vb. iletişim kanalları ile
 - sözlü olarak telefonla veya yüz yüze
 - kamuya açık www.cbnmuhendislik.com adresli web sayfası üzerinden, “İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu” doldurmak suretiyle.
 - kamuya açık www.cbnmuhendislik.com adresli web sayfası üzerinden, “İLETİŞİM” modülünde bulunan “İletişim Formu” nun doldurularak “Mesajı Gönder” tuşuna basılması suretiyle
- 4.3.2.** Web sitesi üzerinden alınan, şikâyet/itirazlar iki yöntem ile tarafımıza ulaştırılır ve takibi yapılır. Web sitesi üzerinden doldurulan ‘İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu’ formunun doldurup kaşe imza yapıldıktan sonra tarafımıza e-posta, kargo vb. iletişim yollarıyla ulaştırılması veya, web sayfası üzerinden, “İLETİŞİM” modülünde bulunan “İletişim Formu” nun doldurularak

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK 'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

“Mesajı Gönder” tuşuna basılarak geri bildirimin firmamızın info@cbnmuhendislik.com adresine düşmesi yolu ile

4.3.3. İki yöntemde aşağıda gösterilen yollarla detaylı anlatılmıştır.

4.3.3.1. Birinci (1.) Yöntem:

“İtiraz, şikâyet ve Öneri Formu” nun web sitesinden indirilerek, doldurulduktan sonra tarafımıza gönderilmesi aşağıdaki adımlarla gerçekleştirilir.

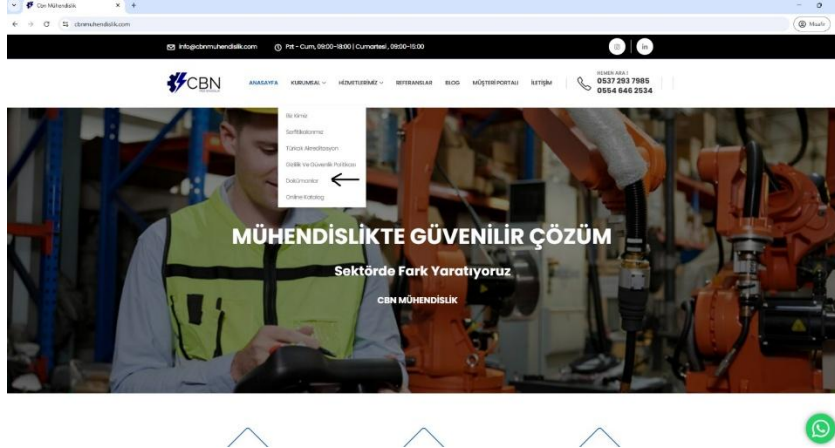
➤ Yöntem-1: 1. Adım

www.cbnmuhendislik.com adresine girilir.



➤ Yöntem-1: 2.Adım:

Kurumsal butonunun üzerine geldiğimizde aşağıya doğru açılan bölümde Dökümanlar butonuna tıklanır.



➤ Yöntem-1: 3.Adım:

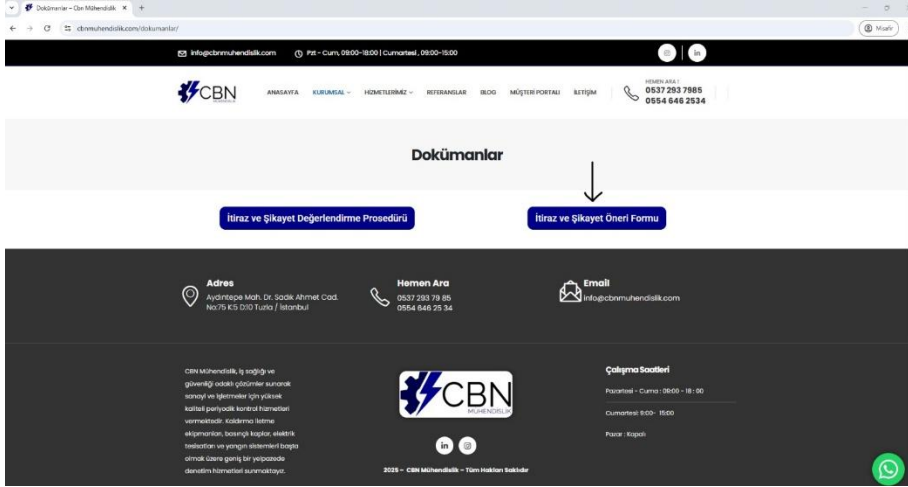
Dökümanlar butonuna tıklandığında çıkan sayfada itiraz ve şikâyet değerlendirme yönteminin anlatıldığı PR.16 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü ve ilgili kayıt dokümanı PR.16.F.01 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu görünecektir. İş bu prosedürde faaliyetin detaylı anlatımını bulunmaktadır. Yapılmak istenen geri bildirimin kayıt altına alınması için “PR.16.F.01 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu” tıklanır.

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

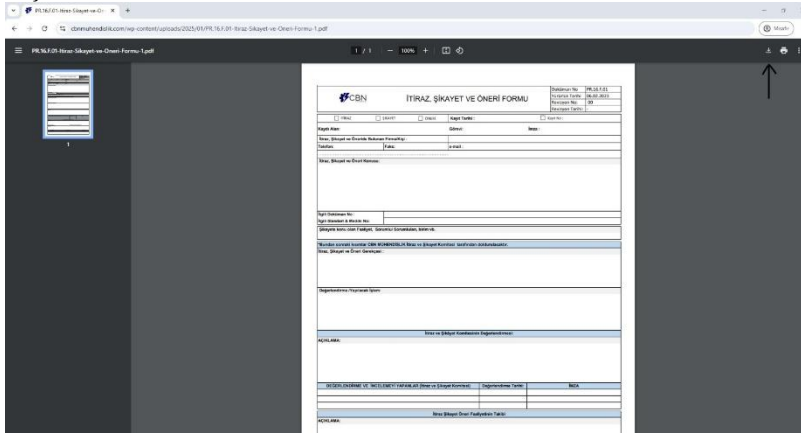
* CBN MÜHENDİSLİK 'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR



- **Yöntem-1: 4.Adım:**
Açılan form indir butonu ile indirilir.



- **Yöntem-1: 5.Adım:**
İndirilen form yazdırılır ve gerekli yerler el yazısı ile doldurulduktan sonra kaşe-imza yapılır. Daha sonra hazırlanan form **info@cbnmuhendislik.com** adresine mail atılır ya da merkez adrese kargo yoluyla gönderilir.

4.3.3.2. İkinci (2.) Yöntem:

web sitesinden “İLETİŞİM” butonu tıklanarak açılan sayfada bulunan “İletişim Formu” nun doldurularak tarafımıza gönderilmesi.

- **Yöntem-2: 1. Adım**
www.cbnmuhendislik.com adresine girilir.



TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

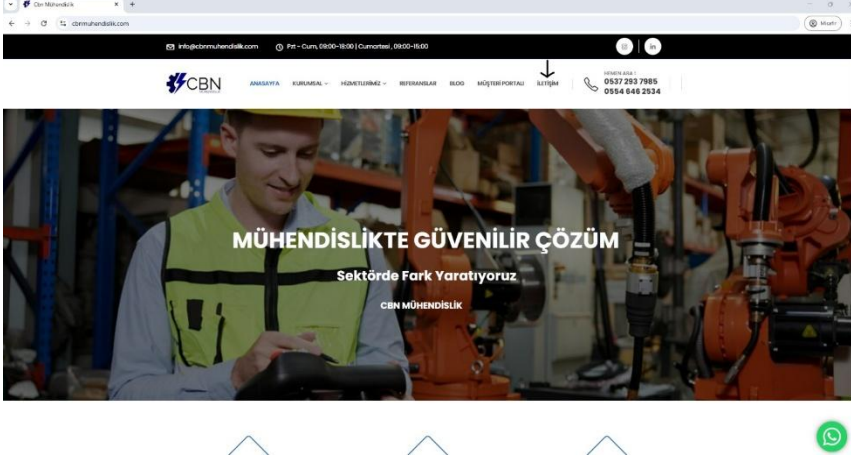
* CBN MÜHENDİSLİK'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

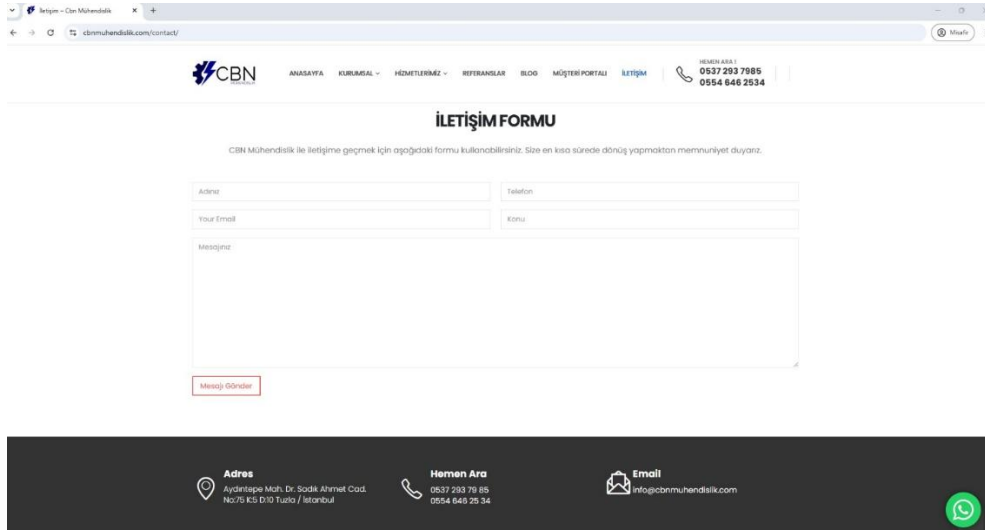
➤ Yöntem-2: 2.Adım:

Açılan sayfada bulunan “İletişim Formu” butonuna tıklanır.



➤ Yöntem-2: 3.Adım:

Açılan sayfadaki İletişim Formu doldurularak **Mesajı Gönder** butonuna tıklanır.



- 4.3.4. Yazılı veya sözlü olarak ulaşan tüm itirazlar ve şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından “İtiraz, şikâyet ve Öneri Formu” ile kayıt altına alınır ve konu Genel Müdüre bildirilir.
- 4.3.5. İtiraz / şikâyetler şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının herhangi birisi ile ilgili veya herhangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak www.cbnmuhendislik.com sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (sözleşme vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir.

4.4.İtirazların Ele alınması ve Değerlendirilmesi

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yürürlük Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	21.02.2025
Sayfa No	6 / 9

- 4.4.1.** Tüm itiraz süreçleri, Yönetim Temsilcisi tarafından numara verilerek İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu ve İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır ve Genel Müdür bilgisine sunulur.
- 4.4.2.** İtiraz sahibine itirazın alındı bilgisi, itirazın alındığı tarihten itibaren 2 iş günü içerisinde talebin alındığı ve değerlendirilme faaliyetinin başlatıldığı telefon, e- mail vb. iletişim kanallarından resmi olarak bildirilir. Bildirim detayı Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Formu'na yazılarak takip edilir.
- 4.4.3.** İtirazın ele alınmasıyla ilgili görevlendirilen kişilerin objektif çözüm üretebilmesi için; itiraz konusu ve itirazla ilgili personelden farklı olması sağlanır. Belirlenen kişilerden ilgili itirazı değerlendirmek için "İtiraz ve Şikâyet Komitesi" Oluşturulur.
- 4.4.4.** İtiraz ve Şikâyet komitesinin " İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı"nda belirtilen yetkinlik kriterlerini karşılıyor olması dikkate alınır.
- 4.4.5.** İtiraz ve Şikâyet Komitesi yetkilendirmesi Yazışma Formu ile yapılarak aynı formla ilgili kişilere e- mail ile bildirilir.
- 4.4.6.** İtirazın kabulü, gözden geçirilmesi ve kararında, itiraz sahibine ayrımcı herhangi bir eylemde bulunulmaması Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi ve İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı ile garanti altına alınmıştır.
- 4.4.7.** İtirazlar, İtiraz ve Şikâyet Komitesi ve Yönetim Temsilcisi tarafından, yetkilendirme tarihinden itibaren (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilme süreci başlatılır.
- 4.4.8.** İtirazın CBN MÜHENDİSLİK' in vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olup olmadığını araştırılır. Gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Değerlendirme sonucuna göre; Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır
- 4.4.9.** İtiraz CBN MÜHENDİSLİK' in vermiş olduğu hizmetler ile ilgili değil ise itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir,
- 4.4.10.** İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından Yönetim temsilcisinin konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilirkişi raporuna başvurulur, gerekli görülen Bölge Sorumluları ve Uzman Personel ile görüşerek bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir.
- 4.4.11.** İtiraz ve Şikâyet Komitesi görüşü, itirazla ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Yönetim Temsilcisi'ne teslim edilir. Nihai karar Genel Müdür tarafından alınır. Genel Müdür' ün onayıyla, karar müşteriye veya itiraz sahibine itiraz tarihinden sonra en geç 15 (on beş) iş günü içerisinde yazı ile bildirilir.
- 4.4.12.** İtirazın değerlendirme süreci 15 (on beş) iş gününü aşarsa; itiraz sahibine ilerleme raporu e-posta veya faksla bildirilerek, yazılı olarak ek süre talep edilir.
- 4.4.13.** Değerlendirme sonucuna göre; Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.
- 4.4.14.** CBN MÜHENDİSLİK tarafından üretilen çözüm İtiraz sahibi tarafından uygun görülür ise öngörülen çözüm uygulanır ve itiraz kaydı kapatılır.
- 4.4.15.** Çözümün itiraz sahibi tarafından uygun bulunmaması ve bunu tekrar firmamıza iletmesi durumunda, Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz komitesini toplantıya çağırır ve ilgili geriye dönük tüm kayıtları ile birlikte değerlendirmeleri için teslim eder. Toplam değerlendirme ve itiraz sahibine bildirim süresi bu aşamada 10 gündür.
- 4.4.16.** Değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kuruluşun haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK 'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yürürlük Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	21.02.2025
Sayfa No	7 / 9

- 4.4.17. Şikâyet ve İtiraz Komitesi, firmamız bünyesinde itiraz değerlendirilmesinde tavsiye kararlarını verirler nihai karar Genel Müdüredir.
- 4.4.18. Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar farklı bir komite belirlenerek yeni komite tarafından yapılan değerlendirmeler Genel Müdür tarafından karara bağlanır.
- 4.4.19. Süreç hakkında itiraz sahibine, e-posta veya faksla ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.
- 4.4.20. Tüm sonuçlar Genel Müdüre bildirilir. Genel Müdür onayı ile itiraz sahibine sonuç yazılı olarak (e-mail- İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu) iletilir.
- 4.4.21. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin değerlendirme sonucunun itiraz sahibini tatmin etmemesi durumunda; kişi veya kuruluş yargıya başvuru hakkına sahiptir.
- 4.4.22. İtiraz değerlendirme sürecinde itiraz sahibine ait bilgiler gizli tutulur. Bu bilgiler, Belgelendirme Kuruluşu, TURKAK, ilgili bakanlıklar ve TC. Mahkemeleri hariç 3. Şahıslarla paylaşılmaz.

4.5.Şikâyetlerin Ele Alınması ve Değerlendirilmesi

- 4.5.1. CBN MÜHENDİSLİK' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, ‘‘Şikâyet / İtiraz Başvuruların Alınması’’ maddesinde belirtildiği şekilde Yönetim Temsilcisi veya ilgili bölge sorumlusu tarafından İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır.
- 4.5.2. Yönetim Temsilcisine ulaştırılan İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formundaki bilgiler İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Formuna aktarılır ve Genel Müdür bilgisine sunulur.
- 4.5.3. Şikâyet sahibine şikâyetin alındı bilgisi, şikâyetin alındığı tarihten itibaren 2 iş günü içerisinde talebin alındığı ve değerlendirilme faaliyetinin başlatıldığı telefon, e- mail vb. iletişim kanallarından resmi olarak bildirilir. Bildirim detayı Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Formu’na yazılarak takip edilir.
- 4.5.4. Şikâyetin ele alınmasıyla ilgili görevlendirilen kişilerin objektif çözüm üretebilmesi için; şikâyet konusu ve şikâyetle ilgili personelden farklı olması sağlanır. Belirlenen kişilerden ilgili şikâyeti değerlendirmek için ‘‘İtiraz ve Şikâyet Komitesi’’ Oluşturulur.
- 4.5.5. İtiraz ve Şikâyet komitesinin ‘‘ İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı’’nda belirtilen yetkinlik kriterlerini karşılıyor olması dikkate alınır.
- 4.5.6. İtiraz ve Şikâyet Komitesi yetkilendirmesi Yazışma Formu ile yapılarak aynı formla ilgili kişilere e- mail ile bildirilir.
- 4.5.7. Şikâyetin kabulü, gözden geçirilmesi ve kararında, şikâyet sahibine ayrımcı herhangi bir eylemde bulunulmaması Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi ve **İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı** ile garanti altına alınmıştır.
- 4.5.8. Şikâyetler, İtiraz ve Şikâyet Komitesi ve Yönetim Temsilcisi tarafından, yetkilendirme tarihinden itibaren (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilme süreci başlatılır.
- 4.5.9. Şikâyetin CBN MÜHENDİSLİK' in vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olup olmadığını araştırılır. Gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Değerlendirme sonucuna göre; Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır
- 4.5.10. Şikâyet CBN MÜHENDİSLİK' in vermiş olduğu hizmetler ile ilgili değil ise şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir,
- 4.5.11. İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından Yönetim temsilcisinin konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilirkişi raporuna başvurulur, gerekli

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK 'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yürürlük Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	21.02.2025
Sayfa No	8 / 9

görülen Bölge Sorumluları ve Uzman Personel ile görüşerek bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir.

- 4.5.12. İtiraz ve Şikâyet Komitesi görüşü, itirazla ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Yönetim Temsilcisi'ne teslim edilir. Nihai karar Genel Müdür tarafından alınır. Genel Müdür' ün onayıyla, karar müşteriye veya itiraz sahibine itiraz tarihinden sonra en geç 15 (on beş) iş günü içerisinde yazı ile bildirilir.
- 4.5.13. Şikâyetin değerlendirme süreci 15 (on beş) iş gününü aşarsa; şikâyet sahibine ilerleme raporu e-posta veya faksla bildirilerek, yazılı olarak ek süre talep edilir.
- 4.5.14. Değerlendirme sonucuna göre; Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.
- 4.5.15. CBN MÜHENDİSLİK tarafından üretilen çözüm şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise öngörülen çözüm uygulanır ve şikâyet kaydı kapatılır.
- 4.5.16. Çözümün şikâyet sahibi tarafından uygun bulunmaması ve bunu tekrar firmamıza iletmesi durumunda, Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz komitesini toplantıya çağırır ve ilgili geriye dönük tüm kayıtları ile birlikte değerlendirmeleri için teslim eder. Toplam değerlendirme ve şikâyet sahibine bildirim süresi bu aşamada 10 gündür.
- 4.5.17. Değerlendirme sonucunda şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kuruluşun haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.
- 4.5.18. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, firmamız bünyesinde şikâyet değerlendirilmesinde tavsiye kararlarını verirler nihai karar Genel Müdüredir.
- 4.5.19. İtiraz ve Şikâyet Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar farklı bir komite belirlenerek yeni komite tarafından yapılan değerlendirmeler Genel Müdür tarafından karara bağlanır.
- 4.5.20. Süreç hakkında şikâyet sahibine, e-posta veya faksla ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.
- 4.5.21. Tüm sonuçlar Genel Müdüre bildirilir. Genel Müdür onayı ile şikâyet sahibine sonuç yazılı olarak (e-mail- İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu) iletilir.
- 4.5.22. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin değerlendirme sonucunun şikâyet sahibini tatmin etmemesi durumunda; kişi veya kuruluş yargıya başvuru hakkına sahiptir.
- 4.5.23. Şikâyet değerlendirme sürecinde şikâyet sahibine ait bilgiler gizli tutulur. Bu bilgiler Belgelendirme Kuruluşu, TURKAK, ilgili bakanlıklar ve TC. Mahkemeleri hariç 3. Şahıslarla paylaşılmaz.

4.6.İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Yetkilendirilmesi

- 4.6.1. Komitenin yapısı en az üç kişiden oluşur,
- 4.6.2. Komite üyesi İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımında belirtilen kriterleri karşılamalıdır,
- 4.6.3. Üyeler muayene hizmetleri konusunda yeterli bilgi ve deneyime sahip olmalıdır,
- 4.6.4. Komiteyi oluşturan üyeler CBN MÜHENDİSLİK personelleri arasında **İtiraza/şikâyete dahil olmamış kişilerden** belirlenir.
- 4.6.5. Kuruluş içindeki itiraza/şikâyete dahil olmamış kişi sayısı tarafsızlığı koruyacak kadar sayıca yeterli gelmediği durumlarda kuruluş dışından sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşu

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK 'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yürürlük Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	21.02.2025
Sayfa No	9 / 9

çalışanı, sektörde çalışan bir muayene personeli, kamu görevlisi, avukat vb. kişilerden de komite üyeleri seçilebilir.

- 4.6.6. Komite değerlendirmelerini İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu ile kayıt altına alırlar
- 4.6.7. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin faaliyetlerinden kaynaklanan riskler Tarafsızlık Yönetimi Prosedürü'ne uygun olarak Kurumsal Risk Analiz Formu ile ele alınıp, değerlendirilir.
- 4.6.8. Komitenin Yetkilendirmesini Genel Müdür yapar.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5.1. PR.16.F.01 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu
- 5.2. PR.16.F.02 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Takip Formu
- 5.3. GT.09 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı
- 5.4. PR.13.F.01 Kurumsal Risk Analiz Formu
- 5.5. PR.13 Tarafsızlık Yönetimi Prosedürü
- 5.6. PR.05.F.13 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi
- 5.7. PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

6. REVİZYON KAPSAMI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
Revizyon 00	-	İlk Yayın
01	21.02.2025	4.3 Şikâyet / İtiraz Başvuruların Alınması süreci ve yöntemi detaylı olarak anlatılmıştır.

TÜM İLGİLİ TARAFLARA AÇIK

* CBN MÜHENDİSLİK'in tüm ilgili taraflarının görebileceği, kuruluş içi ve kuruluş dışı kişilerin görmesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR