




 Global Approved Technical Services	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ Complaint And Objection Procedure				
	GLOBAL APPROVED TECHNICAL SERVICES				
Doküman No Document No	PR.101.15	Yayın Tarihi Release date	15.01.2025	Revizyon Revision	0 0

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

REVİZYON TARİHÇESİ VE ONAY

REVNO	TARİH	AÇIKLAMA	HAZIRLAYAN	İMZA	ONAYLAYAN	İMZA
0	15.01.2025	İlk Yayın	Pınar KAHRAMAN EKİCİ		Osman YILDIRIM	
1						
2						
2						

 Global Approved Technical Services	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ <i>Complaint And Objection Procedure</i>				
	GLOBAL APPROVED TECHNICAL SERVICES				
Doküman No <i>Document No</i>	PR.101.15	Yayın Tarihi <i>Release date</i>	15.01.2025	Revizyon <i>Revision</i>	0 0

1.AMAÇ

GATS Uluslararası Belgelendirme Mühendislik ve Denetim Limited Şirketi, muayene faaliyetlerini sunduğu kuruluşların hizmet çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz ve şikayete ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemektir.

2.KAPSAM

GATS'in faaliyetleri ile ilgili şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, Genel Müdür, Şikayet ve itiraz Komitesi, Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların GAST'in muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya GAST'in etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların GAST'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, GAST'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

5. UYGULAMA

5.1 Şikâyetler ve İtirazlar



GATS muayene hizmetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayeneyi gerçekleştiren ekipler, muayenenin içeriği vb. hususlarda ilgili kuruluş tarafından yapılan yazılı veya sözlü tüm şikâyetler kayıt altına alınır. [FR.101.01 ŞİKAYET - İTİRAZ FORMU](#) ya da söz ile gelen şikâyetler, şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilip Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ve doğrulanması amacı ile 2 iş günü içinde şikâyet sahibi ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulanması ve bilgilendirmesi yapılır.

GATS'e ulaşan şikâyetler, Şikâyet ve itiraz komitesi tarafından (5) beş iş günü içerisinde düzeltici önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir. Şikâyetin mahiyetine göre ilgili yöneticilere gönderilir.

Muayene hizmeti talebinde bulunan veya daha önce muayene hizmeti gerçekleşmiş olan bir kuruluş, GAST'in herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildirimini eline geçmesini 5 gün içerisinde yapabilir.

Kuruluşlardan gelen itirazlar [FR.101.01 ŞİKAYET - İTİRAZ FORMU](#) ile kayıt altına alınır. Ayrıca; kuruluşlar kalite@gats.com.tr ye e-posta gönderebilir

GATS . İtirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. İtirazların ele alınmasıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir. Komite üyeleri, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve muayene ekiplerini toplantıya çağırabilir. Komite üyeleri alınan kararı gerekçesiyle birlikte itirazı izleyen 5 gün içerisinde yazı ile kuruluşa bildirir.

 Global Approved Technical Services	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ Complaint And Objection Procedure				
	GLOBAL APPROVED TECHNICAL SERVICES				
Doküman No Document No	PR.101.15	Yayın Tarihi Release date	15.01.2025	Revizyon Revision	0 0

İtirazların sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz eden kişi ve/veya kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesince faaliyetler yürütülür.

İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esaslı, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate alınır. İtiraz süreci;

- İtirazı almak, geçerli kılmak, araştırmak ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,
- İtirazı [FR.101.02 ŞİKAYET İTİRAZ TAKİP FORMU](#) ile izlemek ve takip etmek,
- Uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti yerine getirmek,
- İtirazları çözümlenmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması şeklindedir.

Şikayetler ve İtirazlar, YGG toplantısında irdelenmektedir.

5.2 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi:

Şikayet ve İtirazlarla ilgili olarak ilgili Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından alınan kararın gerekçesi ile izleyen 5 gün içerisinde resmi yazı ile tüm taraflara bildirilir.


GATS'e ulaşan tüm şikayet ve itirazlar son derece gizli tutulup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

GATS'in aldığı kararlara itiraz; Sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst makama itiraz için müracaatta bulunabilecekleri bildirilir. İtirazların çözüm yeri T.C Ankara mahkemeleridir.

6. İLGİLİ KAYITLAR

[FR.101.01 ŞİKAYET - İTİRAZ FORMU](#)

[FR.101.02 ŞİKAYET İTİRAZ TAKİP FORMU](#)

HAZIRLAYAN	KOMİTELER
PINAR KAHRAMAN EKİCİ KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	OSMAN YILDIRIM GENEL MÜDÜR 