İçindekiler Tablosu

1. AMAÇ ve KAPSAM 2
2. TANIMLAR 2
3. UYGULAMA 2
3.1. ŞİKAYETLER 3
3.1.1. Müşterinin Belge Kapsamındaki Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü 3
3.1.2. NETA Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü 4
3.1.3. Şikayetin Sonucunun Bildirimi ve Şikayetin Devam Etmesi Halinde Değerlendirilmesi ve Çözümü 4
3.2. İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ ve ÇÖZÜMÜ 4
3.3. GİZLİLİK 6
3.4. TARAFSIZLIK 6
4. YETKİ ve SORUMLULUKLAR 7
5. REVİZYON TARİHÇESİ 7
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR 7

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, şikayet ve itirazları ele alma ve çözüme ulaştırmasında uygulayacak yöntemlerin tanımlanmasıdır. Bu prosedür, uygunluk değerlendirme hizmetlerimiz ve hizmet verilen kuruluşlar ilgili şikayet ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Müşteri veya diğer tarafların, NETA (muayene, denetim ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli vb.) veya belgelendirdiği bir ürün ve/veya kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Müşteri veya diğer tarafların, NETA'nın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, NETA'nın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.

3. UYGULAMA

Şikâyet ve itirazların yazılı olarak yapılması temel kuraldır. Sözlü olarak iletilen şikâyet veya itirazlar, değerlendirmeye alınabilmesi amacıyla yazılı bir kayda dönüştürülür. Yapılan başvurularda, başvuru sahibinin adı, soyadı, iletişim bilgileri ve şikâyet veya itirazın konusu ile talebinin açık ve anlaşılır şekilde belirtilmesi gerekmektedir. Şikâyet veya itirazı destekleyen bilgi ve belgeler mevcut ise başvuru ile birlikte sunulmalıdır.

Alınan tüm şikâyet ve itirazlar öncelikle **[[L.G.8400 Şikayet ve İtiraz Listesi]]**'ne kaydedilir. Kayıtların oluşturulması ve sürecin takibi, konu Yönetim Temsilcisi ile ilgili olmadığı sürece Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Yönetim Temsilcisi hakkında yapılan şikâyet ve itirazların takibi ise Genel Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı tarafından yürütülür. Şikâyet ve itiraz kapsamında oluşturulan veya temin edilen tüm bilgi ve belgeler **[[F.G.8400 Şikayet ve İtiraz Formu]]** ile birlikte muhafaza edilir.

Yönetim Temsilcisi, kendisine ulaşan şikâyet veya itirazın geçerliliğini ve konunun NETA'nın sorumluluğunda bulunan faaliyetlerle ilişkisini inceler. Değerlendirmenin teknik açıdan desteklenmesine ihtiyaç duyulması halinde, tarafsız ve konu ile ilgili yetkinliğe sahip bir teknik personelden görüş alınabilir.

Yapılan inceleme sonucunda şikâyet veya itirazın geçerli olmadığı ya da NETA'nın sorumluluğunda bulunan faaliyetlerle ilgili olmadığı tespit edilirse başvuru reddedilir. Ret kararı ve kararın gerekçesi, şikâyet veya itiraz yazılı olarak bildirilir.

Herhangi bir bilgi veya belge ile desteklenmeyen ve doğrulanması mümkün olmayan şikâyet veya itirazlar değerlendirme sonucunda reddedilebilir. Bununla birlikte, geçerli olduğu değerlendirilen şikâyet ve itirazların sonuçlandırılabilmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve belgelerin temin edilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasından NETA sorumludur.

Şikâyet veya itirazın geçerli olduğunun belirlenmesi halinde, başvurunun değerlendirme sürecine alındığı şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Yapılan bildirimde, şikâyet veya itirazın değerlendirilmesinden sorumlu olacak personelin adı, soyadı ve iletişim bilgilerine de yer verilir. Bildirim e-posta veya resmi yazı yoluyla gerçekleştirilebilir.

Şikâyet veya itirazın incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, şikâyet veya itirazın konusu ile doğrudan ilişkili olan veya ilgili faaliyet içerisinde yer alan personelin süreçte görev almaması sağlanır. Tarafsızlığın korunmasının gerekli olduğu durumlarda, şikâyet veya itirazın incelenmesi ve takibi Genel Müdür veya Yönetim Temsilcisi tarafından doğrudan yürütülebilir. Bu durumda konu, ilgili birim yöneticisine devredilmeden doğrudan Genel Müdür veya Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır.

Mümkün olduğu durumlarda şikâyet ve itirazların başvuru tarihinden itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılması hedeflenir. Şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi için NETA dışındaki kişi veya kuruluşlardan bilgi ya da belge temin edilmesi gerekiyorsa, gerekli bilgi ve belgelerin NETA'ya ulaşmasını takiben bir ay içerisinde süreç tamamlanır. Yerinde inceleme veya denetim yapılmasını gerektiren şikâyet ve itirazlar ise ilgili denetimin tamamlanmasından itibaren en geç bir ay içerisinde sonuçlandırılır.

Belirlenen süreler içerisinde sonuçlandırılamayan şikâyet ve itirazlarda, sürecin mevcut durumu ve gerçekleştirilen çalışmalar hakkında şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Bu kapsamda, süre sonunda değerlendirmeden sorumlu olarak görevlendirilen kişiler tarafından bir ilerleme raporu hazırlanarak şikâyet veya itiraz sahibine iletilir.

Şikâyet ve itirazların incelenmesi, değerlendirilmesi, gerekli aksiyonların belirlenmesi ve sonuçlandırılması için yürütülmesi gereken tüm faaliyetler, bu amaçla görevlendirilen kişiler tarafından takip edilir. Şikâyet ve itiraz kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin, alınan kararların ve uygulanan aksiyonların sorumluluğu NETA'ya aittir ve bu sorumluluk başka kişi veya kuruluşlara devredilemez.

3.1. ŞİKAYETLER

3.1.1. Müşterinin Belge Kapsamındaki Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

Belgelendirilmiş kuruluşlara yönelik olarak iletilen şikâyetlerin öncelikle ilgili kuruluşa başvurularak çözüme kavuşturulması esastır. Kuruluş tarafından yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet sahibinin talebinin karşılanmaması veya tatmin edici bir sonuç elde edilememesi halinde şikâyet NETA'ya iletilebilir. Bununla birlikte, belgelendirme şartlarının ihlal edildiğine ilişkin geçerli bir gerekçenin bulunması veya şikâyet/talebin yetkili yasal merciler tarafından iletilmesi durumunda başvuru doğrudan NETA tarafından değerlendirmeye alınabilir.

Yasal veya gizlilik açısından herhangi bir engel bulunmaması halinde, NETA'ya ulaşan şikâyetin içeriği ilgili belgelendirilmiş kuruluş ile paylaşılır. Kuruluştan, şikâyetin değerlendirilme yöntemi, yapılan incelemeler, alınan aksiyonlar ve ulaşılan sonuç hakkında NETA'ya bilgi vermesi talep edilir. Kuruluş tarafından iletilen değerlendirme ve sonuç bilgileri, uygun görüldüğü ölçüde şikâyet sahibine aktarılır.

Belgelendirilmiş kuruluş, şikâyetin giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirdiği ürün veya hizmet revizyonları, düzeltici faaliyetler, önleyici faaliyetler ve benzeri tüm aksiyonlar hakkında NETA'yı bilgilendirmekle yükümlüdür. Alınan önlemlere rağmen şikâyetlerin devam etmesi, kuruluş tarafından uygulanan faaliyetlerin yeterliliği konusunda tereddüt oluşması veya kuruluşun NETA belgelendirme kriterlerine uygunluğunun yeniden değerlendirilmesinin gerekli görülmesi halinde, ilgili birim tarafından olağan dışı denetim planlanabilir. Gerçekleştirilecek denetimde, şikâyete konu olan faaliyetler kapsamlı şekilde incelenerek şikâyetin oluşmasına neden olan hususlar araştırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi sonucunda yeniden denetim yapılmasına karar verilmesi halinde, gerçekleştirilen denetimde herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemesi durumunda belgelendirilmiş kuruluştan denetim bedeli veya ilgili masraflar talep edilmez. Ancak belgelendirme şartlarının ihlal edildiğinin tespit edilmesi halinde, gerçekleştirilen denetime ilişkin ücret ve masraflar belgelendirilmiş kuruluşa fatura edilir.

3.1.2. NETA Faaliyetleri ile İlgili Yapılan Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Çözümü

Şikâyetin konusu ve oluşma nedeni ayrıntılı olarak değerlendirilir. Yapılan inceleme sonucunda, şikâyetin sistematik olarak tekrar etme potansiyeli bulunan bir uygunsuzluktan kaynaklandığının değerlendirilmesi halinde Düzeltici Faaliyet süreci başlatılır. İhtiyaç duyulması halinde, mevcut plan dışında iç tetkik gerçekleştirilmesi planlanabilir. Bununla birlikte, mevcut şikâyetin giderilmesine yönelik gerekli çözüm ve iyileştirme faaliyetleri belirlenerek uygulanır.

Şikâyetin, daha önce gerçekleştirilmiş uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarını etkilediğinin tespit edilmesi durumunda geriye dönük inceleme gerçekleştirilir. Yapılan inceleme sonucunda etkilenmiş veya etkilenme ihtimali bulunan uygunluk değerlendirme faaliyetleri belirlenir ve gerekli görülen değerlendirme işlemleri yeniden gerçekleştirilir. Bu kapsamda, önceki sonuçların geçerliliğinin korunması ve olası etkilerin ortadan kaldırılması için gerekli aksiyonlar alınır.

3.1.3. Şikayetin Sonucunun Bildirimi ve Şikayetin Devam Etmesi Halinde Değerlendirilmesi ve Çözümü

Şikâyetin değerlendirilmesi amacıyla görevlendirilen personel tarafından, şikâyet kapsamında gerçekleştirilen inceleme ve faaliyetler ile değerlendirme sonucunu içeren bir cevap yazısı hazırlanır. Hazırlanan yazı, Yönetim Temsilcisi onayına sunulur.

Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanan nihai cevap, yazılı olarak ve gizlilik kurallarına riayet edilerek ilgili taraflara iletilir. Gerekli görülmesi halinde cevap yazısı şikâyete konu olan personele ve/veya şikâyet kapsamında yer alan belgeli kuruluşa da gönderilir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesiyle birlikte şikâyet süreci sonuçlandırılır.

Şikâyetin alınan aksiyonlara rağmen devam etmesi veya şikâyetin sonuçlandırılabilmesi için hukuki değerlendirmeye ihtiyaç duyulması halinde, belgelendirme faaliyetleri kapsamındaki şikayetlerde Tarafsızlık Komitesi tarafından oluşturulan görüş ile birlikte, şikâyete ilişkin gerçekleştirilen incelemeler, yapılan analizler, değerlendirme sonuçları, önerilen düzeltici ve önleyici faaliyetler ve konuyla ilgili diğer bilgi ve belgeler Genel Müdüre sunulur. Nihai karar, sunulan bilgi ve değerlendirmeler doğrultusunda üst yönetim tarafından alınır. Alınan karar, şikâyet sahibine ve varsa belgelendirilmiş kuruluşa bildirilir.

Karara itiraz edilmesi halinde, ilgili itirazın değerlendirilmesi için bu prosedürün 3.2. maddesinde belirtilen hükümler uygulanır.

3.2. İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ ve ÇÖZÜMÜ

İtirazlar; NETA tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetleri kapsamında alınan kararlara, önerilen veya görevlendirilen denetim ekibine, denetim tarihine ve denetim ekibi tarafından tespit edilen bulgulara yönelik olarak yapılabilir. Bunun yanı sıra, NETA tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri kapsamında düzenlenen muayene raporlarında yer alan bulgu, sonuç, değerlendirme ve rapor içeriğine ilişkin olarak da itiraz başvurusunda bulunulabilir.

Belgelendirme kararlarına, denetim ekibine, denetim tarihine veya denetim bulgularına yönelik itirazlar ile muayene raporlarına ilişkin itirazlar, ilgili kararın veya raporun itiraz sahibine bildirim tarihinden itibaren otuz (30) gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. İtiraz başvurusu, itirazın gerekçelerini açıkça ortaya koyan ve mümkün olması halinde objektif kanıt ve belgelerle desteklenen bir yazı ile yapılır.

İtiraz başvurusunda asgari olarak aşağıdaki bilgilere yer verilir:

- İtiraza konu kararın veya muayene raporunun tarih ve numarası (varsa),

- İtiraz konusu ile ilişkili NETA çalışanları, denetçiler, muayene personeli veya diğer ilgili kişilerin isimleri (gerektiğinde),
- İtirazın konusu, nedenleri ve gerekçeleri,
- İtiraz başvurusunda bulunan kuruluşun ve başvuru sahibinin adı,
- Başvuru sahibinin konu ile ilgili iletişim bilgileri,
- İtirazı destekleyen bilgi, belge ve objektif kanıtlar (varsa).

NETA'ya ulaşan tüm itirazlar öncelikle **[[L.G.8400 Şikayet ve İtiraz Listesi]]**'ne kaydedilir. Yönetim Temsilcisi, itirazın konusu ile ilgili gerekli bilgi ve belgelerin toplanmasını ve doğrulanmasını sağlar.

İtirazın konusu ile ilgili ilk inceleme, Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birim yöneticisi veya takım liderine iletilerek gerçekleştirilir. İlgili birim yöneticisi veya takım lideri, itiraza konu olan karar, denetim bulgusu, denetim süreci veya muayene raporunu inceler; gerekli görülmesi halinde ilgili personelin görüşünü alır ve itirazda belirtilen hususları mevcut kayıt, doküman, rapor ve diğer objektif kanıtlar üzerinden değerlendirir. Yapılan inceleme sonucunda ulaşılan değerlendirme ve varsa önerilen aksiyonlar Yönetim Temsilcisine bildirilir.

İtirazın ilgili birim yöneticisi veya takım lideri tarafından incelenmesinin ardından, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itirazın mevcut inceleme ile sonuçlandırılamayacağının veya bağımsız bir değerlendirme yapılmasının gerekli olduğunun belirlenmesi halinde, tarafsız ve yetkin kişilerden oluşan bir değerlendirme ekibi görevlendirilir.

İtirazın değerlendirilmesi için görevlendirilen kişi veya değerlendirme ekibinin adı ve iletişim bilgileri, itirazın NETA'ya ulaşmasından itibaren on (10) gün içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtirazın değerlendirilmesinde görev alan kişilerin tarafsızlığı ve bağımsızlığı korunur ve itiraz konusu faaliyet veya karar ile ilgili herhangi bir çıkar çatışmasının bulunmaması sağlanır.

Yapılan inceleme sonucunda itirazın haklı olduğunun değerlendirilmesi halinde, gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetler başlatılır. İtirazın sistematik veya tekrar etme ihtimali bulunan bir uygunsuzluktan kaynaklandığının tespit edilmesi halinde, gerekli görülürse Düzeltici Faaliyet süreci başlatılır. İtiraz sonucunun daha önce gerçekleştirilmiş belgelendirme veya muayene faaliyetlerini etkilediğinin belirlenmesi halinde ise geriye dönük inceleme yapılarak etkilenmiş veya etkilenme ihtimali bulunan faaliyetler yeniden değerlendirilir.

Belgelendirme faaliyetleri kapsamındaki itirazlarsa, itirazın gerçekleştirilen işlemler sonucunda devam etmesi, konunun çözümü için hukuki değerlendirme yapılmasının gerekli olması veya Genel Müdür tarafından gerekli görülmesi halinde, konu Tarafsızlık Komitesi görüşüne sunulabilir. Tarafsızlık Komitesi tarafından oluşturulan görüş ile birlikte itiraza ilişkin tüm yorumlar, analizler, değerlendirmeler, önerilen düzeltici ve önleyici faaliyetler ile konuya ilişkin diğer bilgi ve belgeler Genel Müdüre sunulur. Nihai karar, sunulan bilgi ve değerlendirmeler dikkate alınarak üst yönetim tarafından verilir.

İtiraz sonucunda alınan nihai karar, yazılı olarak ve gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.

İtirazların başvuru tarihinden itibaren mümkün olduğu ölçüde bir (1) ay içerisinde sonuçlandırılması esastır. Acil karar alınmasını gerektiren durumlarda bu süre, konunun niteliğine uygun olacak şekilde kısaltılabilir. İtirazın sonuçlandırılabilmesi için NETA dışındaki kişi veya kuruluşlardan bilgi veya belge temin edilmesi gerekiyorsa, gerekli bilgi ve belgelerin temin edilmesinden itibaren iki (2) hafta içerisinde sonuçlandırma yapılır. Denetim veya yerinde inceleme

gerçekleştirilmesini gerektiren itirazlar ise ilgili denetim veya incelemenin tamamlanmasından itibaren iki (2) hafta içerisinde sonuçlandırılır.

3.3. GİZLİLİK

NETA Yönetimi, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi sırasında elde edilen bilgi, belge ve kayıtların gizliliğinin korunmasını sağlamak amacıyla gerekli tedbirleri alır. Şikâyet veya itiraz kapsamında iddia ya da bildirimde bulunan kişilerin, kimliklerinin veya kendileri tarafından sağlanan bilgilerin gizli tutulmasına yönelik yasal ve makul talepleri dikkate alınır. Şikâyet ve itirazların incelenmesi sürecinde ilgili taraflar, kişiler veya üçüncü taraflarla gerçekleştirilen yazışma ve bilgi paylaşımlarında gizlilik şartlarının korunması esastır.

Sağlık, güvenlik, çevrenin korunması veya kamu yararını ilgilendiren benzer durumlarda, şikâyet konusu hakkında kamuoyunun bilgilendirilmesinin gerekli olduğunun değerlendirilmesi halinde, kamuya açıklanacak bilgilerin kapsamı ve paylaşım şekli ilgili kuruluş ve şikâyet sahibi ile birlikte değerlendirilerek belirlenir. Yapılacak açıklamalarda gizlilik hükümleri ve ilgili tarafların hakları gözetilir.

Müşteri dışındaki kaynaklardan, örneğin şikâyetçiler, düzenleyici kuruluşlar veya diğer ilgili taraflardan müşteri faaliyetleri hakkında elde edilen bilgiler, NETA'nın gizlilik kuralları ve ilgili mevzuat doğrultusunda gizli bilgi olarak değerlendirilir ve korunur.

Belirli bir müşteri veya kişiye ilişkin özel ve gizli bilgiler, ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Ancak söz konusu bilgilerin yetkili bir makam veya ilgili mevzuat kapsamında üçüncü bir tarafa açıklanmasının yasal olarak zorunlu olması halinde, yasal bir engel bulunmadığı sürece ilgili müşteri veya kişi, açıklanacak bilgiler hakkında önceden bilgilendirilir.

Yasal zorunluluklar, resmi makam talepleri ve gizliliğin korunmasına ilişkin diğer yükümlülükler doğrultusunda yapılan bilgi paylaşımlarında, yalnızca gerekli olan bilgi ve belgelerin paylaşılması ve gizliliğin mümkün olan en üst düzeyde korunması sağlanır.

3.4. TARAFSIZLIK

Şikâyet ve itirazların incelenmesi, değerlendirilmesi ve karara bağlanması süreçlerinde görev alacak personel; ilgili şikâyet veya itiraz konusu ile herhangi bir çıkar ilişkisi bulunmayan ve şikâyet veya itiraza konu olan hizmet faaliyetlerinde görev almamış kişiler arasından seçilir. Böylece değerlendirme ve karar süreçlerinin tarafsız ve bağımsız şekilde yürütülmesi sağlanır.

NETA tarafından müşteriye daha önce danışmanlık hizmeti sunmuş veya ilgili müşteri tarafından istihdam edilmiş personel, yönetici pozisyonunda bulunanlar da dâhil olmak üzere, danışmanlık veya istihdam ilişkisinin sona erdiği tarihten itibaren iki (2) yıl boyunca söz konusu müşteriye ait şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi veya onaylanması süreçlerinde görevlendirilmez.

Şikâyet ve itirazların araştırılması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması, düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, alınacak aksiyonların planlanması ve kararların verilmesi sırasında ayrımcılığa neden olabilecek herhangi bir uygulamaya izin verilmez. Tüm başvurular tarafsız, objektif ve eşitlik esaslarına uygun olarak ele alınır.

Şikâyet veya itirazın değerlendirilmesine başlanmadan önce, NETA'ya daha önce ulaşmış olan benzer nitelikteki şikâyet ve itirazlar ile bu başvurular kapsamında gerçekleştirilen incelemeler, alınan aksiyonlar ve verilen kararlar gözden

geçirilir. Önceki başvurular kapsamında elde edilen bilgi ve deneyimler, benzer durumların tutarlı şekilde değerlendirilmesi ve uygun aksiyonların belirlenmesi amacıyla mevcut şikâyet veya itirazın incelenmesinde dikkate alınır.

4. YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Genel Müdür : Şikâyet ve itiraz süreçlerinin tarafsız ve etkin şekilde yürütülmesini sağlar. Gerekli durumlarda nihai kararları onaylar ve konunun Danışma Kuruluna sunulmasına karar verir.

Yönetim Temsilcisi: Şikâyet ve itirazların kayıt altına alınmasını, değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını takip eder. Sürecin tarafsız yürütülmesini, gerekli görevlendirmelerin yapılmasını ve ilgili tarafların bilgilendirilmesini sağlar.

İlgili Birim Yöneticisi / Takım Lideri : Kendisine iletilen şikâyet ve itirazları araştırır, ilgili personelin görüşünü ve gerekli bilgi/belgeleri değerlendirir. Araştırma sonuçlarını ve gerekli aksiyon önerilerini Yönetim Temsilcisine bildirir.

Görevlendirilen Personel / Değerlendirme Ekibi: Şikâyet ve itirazları tarafsız, objektif ve gizlilik kurallarına uygun şekilde inceler. Elde edilen bulguları ve değerlendirme sonuçlarını raporlayarak gerekli aksiyonlara ilişkin önerilerini sunar.

Danışma Kurulu: Gerekli görülen şikâyet ve itirazları değerlendirerek görüş ve önerilerini Genel Müdüre sunar.

5. REVİZYON TARİHÇESİ

Rev No	Yürürlük Tarihi	Değişen Maddeler	Değişiklik Açıklaması
00	03.08.26	Genel	17065 ve 17020 yönetim sistemi entegrasyon projesi kapsamında ilk yayın Tüm uygulamalar detaylandırıldı.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Adı	Fiziksel Kayıt / Dijital Kayıt	Kayıt Saklama Yeri
F.G.8400 Şikayet ve İtiraz Formu	Fiziksel	İlgili yılın kalite klasörü
L.G.8400 Şikayet ve İtiraz Listesi	Dijital	Server > KYS > Şikayet ve İtirazlar