

1.0 AMAÇ

- 1.1 İlgili tarafların YBM tarafından verilen kararlara katılmaması durumunda izleyeceği yöntemi ve havacılık sektörüne özgü (AS 9100) tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

- 2.1 YBM'nin belgelendirdiği tüm müşteriler, etkilenen kişi ve organizasyonlar ile AS 9100 serisi kapsamında OASIS üzerinden veya müşteri kanalıyla iletilen tüm geri bildirimleri kapsar.

3.0 SORUMLULUKLAR

- 3.1 Belgelendirme Müdürü ve ICOP Program Sorumlusu: Müşteriden ve OASIS sisteminden gelen itirazları değerlendirmekten sorumludur.
- 3.2 Tarafsızlığı Sağlama Komitesi (TSK) ve HUS KYS (TSK): Resmi itirazların AS 9100 etik kuralları çerçevesinde incelenmesinden sorumludur.
- 3.3 Genel Müdür: Şikayetlerin çözüme kavuşturulmasından ve yasal süreçlerden sorumludur.

4.0 UYGULAMA**4.1 Şikayetler**

- 4.1.1 Özel veya tüzel kişilerin YBM'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, tam zamanlı ve sözleşmeli personeli, belgelendirdiği bir kuruluşun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı başvurular şikayet olarak ele alınır.
- 4.1.2 YBM'nin AS 9100 faaliyetleri, personeli veya belgelendirdiği bir kuruluşun havacılık standartlarına uyumu ile ilgili başvurular şikayet olarak ele alınır.
- 4.1.3 AS 9100 Özel Şartı: Müşterilerden veya son kullanıcılardan (Havacılık otoriteleri, ana sanayi vb.) gelen ürün güvenliği ve kalitesi ile ilgili şikayetler "Yüksek Öncelikli" olarak sınıflandırılır.
- 4.1.4 Şikayetler (F-006) formuna kaydedilir ve ICOP Program Sorumlusu iletilir. P-14 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü kapsamında kök neden analizi yapılır.
- 4.1.5 AS 9100 ilişkili hususlarda şikayet sahibi ile mutabık kalınamazsa, konu tarafsızlığı sağlama komitesi (HUS KYS TSK) üyelerine sunulur. HUS KYS TSK kararı kesin olup şikayet sahibine yazılı bildirilir.
- 4.1.6 Belgelendirme Müdürü şikayet sahibi ile temasa geçerek şikayeti hakkında bilgi alır ve çözümlemeye çalışır.
- 4.1.7 Gerçekleştirilen faaliyet sonucunda şikayet sahibinin onayının alınması ile birlikte Belgelendirme Müdürü tarafından doğrulanarak şikayet kapatılır.
- 4.1.8 Eğer şikayet sahibi aynı fikirde değilse Genel Müdür konuyu detaylı değerlendirmeye alır ve sonucu ilgili tarafa yazılı şekilde bildirir.
- 4.1.9 Sonuç aynı yönde ise Genel Müdür'ün doğrulaması ile şikayet kapatılır, değilse ilgi taraftan şikayeti yoksa yazılı bildirmesi talep edilir ve yazılı şikayet incelenmek üzere en az 3 kişiden oluşan (şikayette taraf olmayan) tarafsızlığı sağlama komitesi üyelerine sunulur. Sonuç toplantı kaydı ile kayıt altına alınır ve şikayet sahibine sonuç yazılı olarak bildirilir.
- 4.1.10 İlgili taraf alınan karar ile aynı fikirde ise şikayet olumlu şekilde kapatılır.
- 4.1.11 Eğer ilgili taraf aynı fikirde değilse ilgili tarafın yasal süreci başlatma hakkı saklıdır.

4.2 İtiraz

- 4.2.1 Belgelendirme talebinde bulunan veya daha önce belgelendirilmiş olan bir kuruluş kendisini ilgilendiren konularda YBM Belgelendirme Komitesinin herhangi bir kararına itirazda bulunabilir. Kuruluş bu itirazı, itiraza konu olan karar bildiriminin eline ulaşmasını izleyen 30 gün içerisinde yapabilir. İtirazlar (F-006) numaralı forma kaydedilir.

- 4.2.2 YBM, itirazları ele alma sürecinde alınan bütün kararlardan sorumludur. İtirazın değerlendirilmesinde (en az 2 belgelendirme komitesi üyesi) denetimi gerçekleştirenler ile karar alıcılar farklı kişiler olmalıdır.
- 4.2.3 AS 9100 / ICOP Gerekliği: İtirazın değerlendirilmesinde yer alan kişiler (en az 2 kişi), ilgili kuruluşa son 2 yıl içinde denetim veya danışmanlık hizmeti vermemiş ve karar mekanizmasında taraf olmamış kişilerden seçilir. Bu maksatla, İtiraz kurulu, gerekirse müşteri temsilcisini ve denetim ekibini toplantıya çağırabilir.
- 4.2.4 İtirazı değerlendiren kurul ihtiyaç duyması halinde itirazda bulunan müşteri temsilcisi ve denetime katılan ekibi toplantıya çağırabilir.
- 4.2.5 Alınan karar yazılı olarak itiraz sahibine bildirilir.

4.3 Belgeli Kuruluşlar ve OASIS Şikayetleri

- 4.3.1 Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, üçüncü şahıslardan veya kamu kuruluşlarından YBM'ye yazılı veya sözlü gelen şikayetler bu kapsamda ele alınır.
- 4.3.2 Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Belgelendirme Müdürü tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler ve düzeltici faaliyetler hakkında kuruluştan 30 gün içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.
- 4.3.3 Gelen bilgiler, Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Şikayetin önemi göz önünde bulundurularak kuruluşa kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya kuruluşa yapılan periyodik ara denetimde, yapılan şikayete ilişkin hususların etkin uygulanıp uygulanmadığı kontrol edilir.
- 4.3.4 Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır.
- 4.3.5 Kuruluştan gelen bilgilere göre şikayetin giderilmesi için yapılan çalışmalar yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve kuruluşun bilgi edinmesi sağlanır.
- 4.3.6 OASIS Bildirimleri: IAQG OASIS veri tabanı üzerinden gelen veya doğrudan havacılık müşterileri tarafından iletilen şikayetler ICOP Program Sorumlusu tarafından en geç 5 iş günü içinde incelenmeye başlanır.
- 4.3.7 Belgeli kuruluşun kalite sistemindeki kritik uygunsuzluklarla ilgili şikayetlerde, kuruluştan 30 gün içinde düzeltici faaliyet planı istenir.
- 4.3.8 Şikayetin ciddiyetine göre (Örn: Uçuş emniyetini etkileyen durumlar), periyodik denetim beklenmeksizin "Takip Tetkiki" gerçekleştirilir.

4.4 Genel

- 4.4.1 İtiraz ve şikayetler ile ilgili açılan uygunsuzluğun 60 gün, TSK ve belgelendirme komitesi üyelerinin yapacağı toplantı ve kararın ise 90 gün içinde sonuçlandırılması gerekmektedir.
- 4.4.2 İtiraz / şikayete taraf olan kişi veya kişiler itirazın değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında yer alamaz.
- 4.4.3 Değerlendirmeleri yapan komite üyelerine de itiraz olması durumunda itiraza konu olan üye yerine başka bir komite üyesi atanarak değerlendirme tekrarlanır.
- 4.4.4 İtirazların / şikayetlerin sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz / şikayet eden kişi / kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesi doğrultusunda faaliyetler yürütülür.
- 4.4.5 YBM'ye ulaşan tüm şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar son derece gizli olup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- 4.4.6 Gerek görülmesi durumunda, yalnızca YBM'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş haberdar edilir.
- 4.4.7 AS 9100 HUS KYS Şikayetleri için Süreler: İtiraz ve şikayete ilgili açılan uygunsuzluklar en geç 60 gün, TSK ve komite kararları ise en geç 90 gün içinde sonuçlandırılır.
- 4.4.8 AS 9100 HUS KYS Şikayetleri için Tarafsızlık: İtiraz veya şikayete konu olan denetçi veya personel, değerlendirme sürecine kesinlikle dahil edilemez.

- 4.4.9 AS 9100 HUS KYS Şikayetleri için Gizlilik: AS 9100 kapsamında tüm kayıtlar gizlidir; ancak talep edilmesi durumunda Akreditasyon Kuruluşu (TÜRKAK) ve IAQG/OASIS temsilcilerinin incelemesine açılır.
- 4.4.10 Yasal sürecin takip edilmesinden YBM'nin görevlendireceği Avukat ve Genel Müdür sorumludur.
- 4.4.11 İtiraz ve şikayetlerin bir üst çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleri'dir.
- 4.5 İtiraz ve Şikayetin Türkak tarafından işletilen süreçleri:**
- 4.5.1 Alınan şikayet/sorun başvuruları 30 takvim günü içinde cevaplandırılır.
- 4.5.2 Alınan tüm geri beslemeler gözden geçirilir, cevap verilmesi gerekiyorsa 30 takvim günü içinde cevap verilir.
- 4.5.3 Eğer TÜRKAK, şikayetin çözümlenebilmesi için kısa süreli bir (short notice) denetim yapılmasını öngörürse (şikayet konusunun çözülmesi için) bu denetim şikayetin alınmasını takip eden 90 takvim günü içerisinde sonuçlandırılır.
- 4.5.4 İlgili standart şartlarına uygunluğun tekrar sağlanmasına yönelik etkin bir düzeltici faaliyet prosesi işletilir. Bu proses, uygunluğun sağlanması için müdahale (containment) imkanı sunacak; kök-sebebe analizi tamamlanmış, düzeltici faaliyetler tespit edilen kök sebebe adreslenmiş ve gerçekleştirilen bütün düzeltici faaliyetlerin tamamlanma tarihi tanımlanmış olacaktır.
- 4.5.5 TÜRKAK kendisi ve akredite ettiği YBM ile ilgili şikayetlerin çözümlenmesinden sorumludur. Ancak, akreditasyon hizmeti sunulan akreditasyon programı veya uygunluk değerlendirme programının bir şartı olarak bu tür çözümlenemeyen şikayetlerin program sahibi veya program sahibinin belirlediği bir organa yönlendirilmesi istenirse, gizlilik kuralları çerçevesinde söz konusu husus, ilgili tarafa iletilir. Örneğin, HUS KYS (EN/AS 9100 serisi) akreditasyonu çerçevesinde TÜRKAK tarafından çözümlenemeyen şikayetler EAQG COT ve SAHA İstanbul – MİHENK'e (Türkiye RMS) yönlendirilecektir.
- 4.5.6 ICOP programına göre HUS KYS ile ilgili TÜRKAK'ın akreditasyon faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetleri TÜRKAK ele alacaktır. Eğer söz konusu şikayetler TÜRKAK tarafından çözülemezse, şikayet Tablo 1'ye uygun olarak eskalasyona tabi tutulabilir.

Tablo 1- Şikayet Çözüm Eskalasyonu

Şikayet kime karşı:	Belgeli organizasyon	Tetkikçi	Denetçi	TÜRKAK	BK	TR RMS (MİHENK)	EAQG COT*
Konu kime iletilecek:	YBM	YBM	Denetçinin Kuruluşu (TÜRKAK veya MİHENK veya EAQG COT)	ECOT veya MİHENK	TÜRKAK	ECOT	IAQG OPMT**

* EAQG COT-ECOT: Avrupa HUS Kalite Grubu (European Aerospace Quality Group) Belgelendirme Gözetim Takımı (Certification Oversight Team)

** IAQG OPMT: Uluslararası HUS Kalite Grubu (International Aerospace Quality Group) Diğer Taraf Yönetim Takımı (Other Party Management Team)

Bunun dışında diğer ilgili taraflara yönelik şikayetler muhatap kuruluşa yönlendirilecektir.

Not: Eskalasyona tabi tutulan şikayetler süreç kararlarına değil de süreç sorunlarına odaklı olmalıdır.

5.0 KAYITLAR

- 5.1. Şikayet / İtiraz Takip Formu (F-006)
- 5.2. Toplantı tutanağı (F-002)
- 5.3. Düzeltici Faaliyet Talep Formu (F-004)

6.0 REVİZYONLAR

Rev.1 itirazlar konusuna şikayetler eklenerek itiraz ve şikayet değerlendirme ve sonuçlandırma süreci yeniden yapılandırıldı.

Rev.2 Anlaşmazlık ve itiraz süreci detaylandırıldı.

Rev.3 Anlaşmazlık prosedürden kaldırıldı.

Rev.4 Operasyon Müdürü Belgelendirme Müdürü olarak değiştirildi.

Rev.5 HUS KYS kapsamında itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi süreçleri eklenmiştir.