

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR.06
		Yayın Tarihi:	10.01.2025
		Revizyon No:	00
		Revizyon Tarihi:	00.00.0000
		Sayfa No:	1 / 3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden itiraz ve şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK:

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

- **YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- **Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.
- **İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

5. FAALİYET AKIŞI

5.1. Geri Besleme Bilgilerinin Toplanması:

Geri besleme bilgileri, her muayene işi sonrasında müşterilere gönderilen Müşteri Memnuniyet Anketleri ve müşterilerden şikâyet gelmesi durumunda gönderilen Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formları ile toplanmaktadır. Toplanan formlar Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi**'ne kaydedilir.

Teknik Yönetici ve Kalite Yöneticisi tarafından yılda en az bir kez olmak üzere periyodik olarak müşterilerimize mail, posta ya da elden verilmek şekliyle Müşteri Memnuniyet Anketi yapılır. Müşteriler tarafından doldurulan Müşteri Memnuniyet Anketleri Kalite Yöneticisi tarafından toplanarak muhafaza edilir. Müşteri Memnuniyet Anketi'nin toplanmasının takibi yıllık olarak Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

Müşteriden firmamıza gelen itiraz/şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, web adresindeki **Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu**nu indirip doldurarak ya da şikâyetlerini mail olarak yazarak bildirmektedir.
- Sözlü yapılan şikâyetlerde, ilgili personel şikâyetin mutlaka yazılı olarak, mail veya Müşteri Şikâyet Formu ile iletilmesi gerektiğini şikâyetçi şahıs/kuruma belirtir. Sözlü gerçekleşen Müşteri itiraz ve şikâyetlerinde, şikâyet ve itirazı alan personeller tarafından **Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** doldurulmaktadır.
- Genel Müdür tarafından şikâyet kapsamında gerekli görevlendirmeler yapılır. Şikâyetin incelenmesi ile ilgili görevlendirmeler, şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan personel tarafından yapılır. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi/Teknik Yönetici tarafından

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR.06
		Yayın Tarihi:	10.01.2025
		Revizyon No:	00
		Revizyon Tarihi:	00.00.0000
		Sayfa No:	2 / 3

incelenerek hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet/İtiraz eğer Kalite Yöneticisi ile Teknik Yönetici hakkında ise vekilleri tarafından değerlendirilir.

- Kurumumuza iletilen tüm itiraz/şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler/İtirazlar değerlendirilir.

İtiraz/Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi / Teknik Yönetici tarafından yürütülür. İtiraz/Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 5 gün içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar.

Şikâyetlerin değerlendirilmesi sonrasında ve memnuniyet anket formlarında muayene faaliyetleri ve kalite yönetim sistemi şartlarının etkilendiğine karar verilirse ilgili personel tarafından gerekli düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Ayrıca müşteri 2 ve 2'in altında verilen puanlar şikâyet olarak değerlendirilir. Müşteri şikâyeti için **Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** müşteriye elden veya elektronik posta yoluyla ulaştırılarak kayıt altına alınır. Şikâyet anket formuyla geldiğinde anketin karar bölümü aynı işlem için kullanılır veya gerekirse Kalite Yöneticisi tarafından ayrıca **Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır.

5.2. Geri Besleme Bilgilerinin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler/itirazlar Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Gerekir ise Şikâyet ile ilgili müşteri ile görüşme yapılarak ek bilgi alınır. Şikâyet herhangi bir işlem başlatmayı gerektirmiyorsa sebebi müşteriye açıklanır. Şikâyetlerin sebepleri, Kalite Yöneticisi, Teknik Yönetici, ilgili personel ile koordine kurularak araştırılır. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, itiraz/şikâyet konusu söz konusu süreçte/faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilir ve karar alınır karar alma sürecinde gerekirse en deneyimli muayene elemanı konuya dâhil edilir. Eğer şikâyet/itiraz unsuru Teknik Yöneticinin yaptığı (ör: muayene, imzaladığı rapor) vb. herhangi bir faaliyet ile ilgili ise vekilleri tarafından değerlendirme istenir.

Şikâyetin büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir. Elde edilen sonuca göre gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yöneticisi tarafından **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyet veya önleyici faaliyet başlatılır. Alınan kararlar müşteri memnuniyet anketi ve **Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formuna** Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir ve görüş veren kişiler tarafından onaylanır.

Kuruluşumuza yapılan şikâyet ve itirazlar, **Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır ve kullanılan ekipman ve uygulanan yöntem açısından değerlendirilir. İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyet yapılır, yapılan faaliyet **Şikâyet Ve İtiraz Takip Listesi** ile takip edilir. Değerlendirme sonucunda müşteri tarafının kuruluşumuz personeli, kullanılan ekipmanı ve uygulanan yöntemi vb. sebeplerden dolayı mağdur olduğu tespit edilirse, kuruluşumuz müşterinin maddi vb. konularda tüm mağduriyetini giderecek düzeltmeleri yapmakla yükümlüdür.

Müşteri tarafından sözlü ya da yazılı olarak yapılan itirazların uygun bulunması durumunda değerlendirmeye alınır ve müşteri en geç 5 iş günü içerisinde süreç hakkında bilgilendirilir. İtiraz için uygun görülen karar ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde tarafımıza tekrar sunar, Genel Müdür tekrar bir

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR.06
		Yayın Tarihi:	10.01.2025
		Revizyon No:	00
		Revizyon Tarihi:	00.00.0000
		Sayfa No:	3 / 3

toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır. Çözümlemeyen itiraz veya şikayet konusu teknik ise Teknik Yönetici vekili ya da dışarıdan Teknik Yönetici vasfı olan birisinden görüş istenir.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar YGG toplantısında periyodik olarak incelenir. Alınan kararların tutarsızlığı ve/veya yanlış olduğu hakkında YGG toplantısında bir düzenleme yapılması istenirse konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş kişilere alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

Kurumumuza yapılan tüm Şikâyet ve İtiraz başvuruları ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya itiraz/şikayetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

PR.09 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR.11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

FR.33 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu

FR.44 Müşteri Memnuniyet Anketi

LS.06 Şikayet ve İtiraz Takip Listesi

7. REVİZYON DURUM TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA

HAZIRLAYAN	KONTROLEDEN/ONAYLAYAN
Murat HERGÜL Teknik Yönetici	Eraslan ÇINAR Genel Müdür