



Doküman Kodu:

MS.PR.06

Doküman Adı:

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Rev. No.	Revizyon Tarihi/ Yayın Tarihi	Açıklama
00	10.05.2018	İLK YAYIN
01	14.01.2019	TÜRKAK denetimi sonucunda açılan uygunsuzlukların kapatılması için madde 3.1 ve madde 3.3'te değişikliğe gidilmiştir.
02	18.02.2019	Kapsam genişletme.
03	25.02.2020	Unvan değişikliği yapılmıştır.
04	21.04.2021	Madde 3.2 İtiraz ve Şikâyet ile ilgili değerlendirme süreci ve süresi detaylandırıldı.
05	22.08.2022	1.3 maddesinde doküman onay sorumlusunda değişiklik yapılmıştır. 3. ve 3.2 maddelerinde şikâyet ve itirazın ele alınması ile ilgili ekleme yapılmıştır. 3.2 maddesinde YGG toplantılarında şikâyet ve itirazın görüşülmesi ile ilgili ekleme yapılmıştır.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN

1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULAR

1.1 Amaç

Bu prosedürün amacı muayene hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları proses bazında değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemektir.

1.2 Kapsam

Muayene hizmetleri ile ilgili anlaşmazlık, şikâyet ve itirazlar ile bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

ELTEMTEK, bu sürecini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı çerçevesinde yürütmektedir.

1.3 Sorumlular

Bu prosedürün oluşturulmasından, onaylatılmasından, dağıtılmasından gözden geçirip revizyon yapılmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Kurumsal Gelişim Direktörü ve uygulanmasından Yönetim Temsilcisi, Teknik Hizmetler Direktörü ve tüm Denetim ve Test Hizmetleri Müdürlüğü personeli sorumludur.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1 Tanımlar

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların ELTEMTEK'İN muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene yapılan ürünler, prosesler vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

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

Öneri: İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi ve ya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.

Talep: İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

2.2 Kısaltmalar

Yönetim Temsilcisi: YT

Denetim ve Test Hizmetleri Şefi: DTHŞ

3. UYGULAMA

Şikâyetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

3.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması Prosesi

MS.FR.24 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu muayene personeli tarafından muayene gerçekleştirilmeden önce müşteriye elden teslim edilir.

Şikâyet, itiraz ve öneriler;

- Müşterinin muayene faaliyeti ile ilgili herhangi bir şikâyet, öneri veya itirazının olması durumunda, muayene faaliyetinin başlangıcında muayene personeli tarafından müşterinin yetkilisine elden teslim edilen **"MS.FR.24 Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu"** müşterinin yetkilisi tarafından doldurularak "ELTEMTEK ISO 17020 Muayene Hizmetleri Yönetim Temsilcisi Dikkatine" ibaresi ile bilgi@eltemtek.com.tr adresine e-posta ile gönderilmesiyle,
- 0 (312) 287 08 25 nolu ELTEMTEK faks numarasından iletilmesiyle,
- <http://www.eltemtek.com.tr/tr/iletisim> adresinde yer alan iletişim formunun doldurularak iletilmesiyle,
- Sözlü olarak veya telefonla muayene hizmetlerinde görev alan personele bildirilmesiyle alınabilir.

Şikâyet, itiraz ve önerilerin sözlü veya telefonla yapılması durumunda, ilgili şikâyet, itiraz ve öneri müşteriyle iletişimde olan personel tarafından **MS.FR.24 Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu** 'na kaydedilerek Yönetim Temsilcisine iletilir.

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet, itiraz ve öneriler ile kuruluşumuza ulaşan tüm geri bildirimlerin önce ELTEMTEK kapsamında olup olmadığı kontrol edilir, eğer ELTEMTEK kapsamı dışında bir şikâyet ise müşteriye bununla ilgili geri bildirim e-posta yoluyla yapılır. Eğer ELTEMTEK kapsamında bir şikâyet, itiraz veya öneri ise, söz konusu şikâyet, itiraz ve öneri, değerlendirme prosesine dahil edilir ve müşteriye bununla ilgili e-posta yoluyla geri bildirim yapılır.

Son iki yıl içinde şikâyet ve itiraz konusu mesele ile iştigal etmiş herhangi bir personel o itiraz ve şikâyetin geçerli kılınması, araştırılması ve faaliyetlerin planlaması ve faaliyetlerin uygulanması işlemlerinde yer almazlar.

Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikâyet-itziraz türleri;

- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Diğer her konuda şikâyet, itiraz, talep ve öneriler.

3.2 İtiraz ve Şikâyetlerinin Geçerli Kılınması, Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Prosesleri

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir.

ELTEMTEK tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri, Denetim ve Test Hizmetleri Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. *Muayene faaliyetleri kapsamında yapılan şikâyet ve itirazları tarafsızlığı koruyacak, adil, eşit, yapıcı ve ayrımcılık yapmayacak bir şekilde değerlendirmek ve sonuçlandırmak üzere;* konu ile ilgili Yönetim Temsilcisi Başkanlığında 17020 Muayene Sürecine hâkim ve teknik yeterliliğe sahip, *ilgili muayene sürecinde görev almamış* en az 3 kişiden oluşan bir Komisyon kurulur. Denetim ve Test Hizmetleri Müdürü ve Yönetim Temsilcisi, itiraz ve şikâyet taleplerinin bağımsız ve yansız bir biçimde çözülmesini sağlar.

Şikâyet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda müşteriye gerekli açıklamalar yapılır. Şikâyet ve itirazın haklı bir sebebe dayanması halinde, ilgili kişilerle birlikte yapılacak değerlendirme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Yapılacak faaliyetler müşteriye iletilir. YT faaliyetin yapılmasını kontrol eder.

Değerlendirmeyi yapacak komisyon, itiraz veya şikâyet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. İtiraz/Şikâyet konusuna göre ilgili ve bu konuda uzman personelden (çıkar çatışması oluşturmamalı) konuyla alakalı bilgi alır. Yapılan incelemeler doğrultusunda itiraz veya şikâyetin haklı olup olmadığına karar verir. YT itiraz/şikâyet tarihini takip eden 30 (otuz) gün içinde itiraz/şikâyet sahibine tespit edilen bulguları ve alınan kararları e-posta ve/veya resmi yazı ile bildirir.

Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda YT sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda DTHŞ tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen muayenelere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Hakem / Referans Muayene kuruluşu belirlenmesi sağlanır. Hakem / Referans muayene kuruluşu ilgili alanda akredite olan muayene kuruluşlar arasından belirlenir. Muayene, Hakem / Referans Muayene kuruluşu tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti ELTEMTEK tarafından karşılanır.

İtiraz / Şikâyet ve öneriler ilgili YT tarafından MS.FR.24 ŞİKAYET İTİRAZ ÖNERİ FORMU 'na kayıt edilerek takibi yapılır.

Yıl içerisindeki şikâyet ve itirazlar YGG Toplantılarında gündeme alınır. Şikâyet ve itirazların kapaması ile ilgili süreçler ile kararların ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verip vermediği değerlendirilir.

3.3 Müşteri / Şikâyet Sahibine Dönüş Prosesi

Gelen şikâyet veya itirazın alınmasının ardından 3.1 ve 3.2 'de belirtilen yetkili kişiler tarafından yapılan değerlendirmede şikâyet veya itirazın haksız olduğu tespit edilmiş ise sonuç e-posta yoluyla itiraz veya şikâyet sahibine sebepleriyle beraber bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerde şikâyet ve itirazın haklı olduğu tespit edilmiş ise araştırma ve gerekli faaliyetlerin planlanması prosesine geçilir ve 3.2 'de belirtilen işlemler uygulanır. Sonuç e-posta yoluyla itiraz veya şikâyet sahibine sebepleriyle ve kanıtlarıyla beraber bildirilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

MS.FR.24 Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu