

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ :

Bu prosedürün amacı, kalite yönetim sistemi kapsamında, hizmetin tüm aşamalarında, hizmet ile ilgili tüm faaliyetlerde müşteri ve) veya 3. taraflarda oluşabilecek şikayetlerin veya itirazlarının nedenlerinin saptanarak, ilgili faaliyetleri başlatmak ve uygulamaktır .

2. KAPSAM :

Bu prosedür tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR :

- 3.1. **KALİTE BÖLÜMÜ:** Şikayet ve itirazları inceler, uygun ise düzeltici önleyici faaliyet başlatır ve kontrol eder.
- 3.2. **GENEL MÜDÜR VE BİRİM SORUMLULARI:** Kendi birimleri veya kalite yönetim sistemi ile ilgili ortaya çıkan şikayet ve itirazları kalite bölümüne iletir. Şikayet ve itiraz konuları ile ilgili tüm delilleri sunar.
- 3.3. Şikayet ve itirazların iletimindeki tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan Genel Müdür ve Kalite Sorumlusu sorumludur.

4. TANIMLAR:

4.1 İtiraz:

Müşterinin, muayene faaliyetleri sonrasında, faaliyetin bir bölümünün, tamamının ya da sonuçlarının tekrar değerlendirilmesini talep etmesidir.

4.2 Şikayet

İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun, muayene kuruluşuna, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle, memnuniyetsizliğini ifade etmesidir.

5. UYGULAMA:

Bir şikâyet alınması ile muayene kuruluşu, bu şikâyetin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele almalıdır.

5.1 Şikayet ve İtirazların Alınması

5.1.1 Şikayet ve itirazlar, müşterilerden, muayene faaliyetleri ile ilgili diğer taraflardan ya da resmi kurumlardan gelebilir.

5.1.2 Herhangi bir şikayet ya da itiraz alındığında ilk aşamada konu şikayet ve itirazın muayene faaliyetlerimizle ilgili olup olmadığı değerlendirilerek teyit ya da reddedilir

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

5.1.2.1 Yazılı veya sözlü olarak alınan şikayetler muayene faaliyetlerimizle ilgili ise KF15 Müşteri Şikayet Formuna, itirazlar ise KF27 Gözetim İtiraz Formuna, şikayet veya itirazı alan personel tarafından işlenir. Şikayetin değerlendirilmesi ve karar alınması süreci şikayete konu personel dışındaki personel ya da bölüm tarafından yürütülür.

5.1.2.2 Eğer şikayet hemen giderilebilecek bir şikayet ise, hemen giderilir ve formun ilgili bölümüne işlenir ve müşteri veya 3. taraflar bilgilendirilir.

5.1.3 Açılan ve işlem görmüş olan formlar bölümüne ivedilikle iletilir

5.2 Şikayetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi

5.2.1 Kalite bölümü genel müdürü ve teknik bir konu ise Teknik müdürü de şikayet ve veya itirazla ilgili haberdar eder.

5.2.1.1 Madde 5.1.2.1 deki durum mevcut ise, yani şikayet veya itiraz giderilmiş ise

a: Şikayet nedeni

b: Şikayetin giderilişi

c: Tekrarlama ihtimali

d: Diğer birimlerle olan ilgisi

e: Uygunsuzluk ve/ veya potansiyel uygunsuzluklar

Değerlendirilerek KP 02 ye göre düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağına karar verilir.

5.2.1.2 Sorun giderilmemişse KP 02 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre faaliyet başlatılır.

5.2.1.3 Müşteriler tarafından uygun görülmeyen hizmet ile ilgili olarak uygun olmayan hizmetin kontrolü prosedürüne (KP.04) göre işlem görür. Müşterilerin, yapılan gözetim hizmetlerinin ve ölçümlerin sonuçlarına itirazları ya da hizmet sonrası hazırlanan resmi raporlara itirazları bu kapsamda ele alınır.

5.2.2 Alınan şikayet ve itirazlarla ilgili olarak bulgular toplanır.

5.2.3 Şikayet ve itirazların muayene faaliyeti veya personel ile denk düşüp düşmediği incelenir.

5.3 Şikayet ve İtirazların Sonuçlandırılması

5.3.1 Şikayet ve itirazlar ile ilgili olarak başlatılan düzeltici ve önleyici faaliyet KP02 göre uygulanır ve sonuçlandırılır.

5.3.2 Talep edilmesi durumunda ilgili şikayet veya itiraz ile ilgili prosedür, doküman ve faaliyetler, varsa gizli bilgiler korunarak, taraflarla paylaşılır. Ayrıca prosedür şirket web sitesinde yayınlanmaktadır.

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

- 5.4 Şikayet ve itirazlarla ilgili olarak müşterilerin ve 3. tarafların bilgilendirilmesi, şikayet ve itiraza konu olan muayene faaliyetinde yer almamış kişiler tarafından yapılır.
- 5.5 Şikâyet ve itirazların ele alınışından sonuçlandırılmasına kadar sürdürülen tüm faaliyet, müşteriye, 3. Taraflara ve personele ayrımcılık yapılmayacak şekilde tarafsızca uygulanır
- 5.6 Şikayet ve itiraza yönelik etkin bir çalışma yürütülmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve faaliyetin sonuçlandırılmasının ardından, uygulanabilir durumlarda ve varsa gizli bilgiler korunarak, şikayet ve itirazda bulunan müşteri ve/ veya 3. Taraflar sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilir. .

6. REFERANS VE İLAVE DOKÜMANLAR :

- 6.1. Düzeltici veya Önleyici Faaliyet Talep Formu
6.2. Düzeltici veya Önleyici Faaliyet Kayıt Formu
6.3. Müşteri Şikayet Formu
6.4. Gözetim İtiraz Formu
6.5. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

7. REVİZYONLAR

- 7.1. 05.04.18 tarihli revizyona Madde 7 REVİZYONLAR bölümü eklenmiştir.
7.2. 30.01.25 tarihli revizyonda Madde 5.6 revize edilmiştir.
7.3. 30.01.25 tarihli revizyonda Madde 5.3.2 revize edilmiştir.