

09 Eylül 2018

**ŞİKAYET VE İTİRAZ ELE ALMA PROSEDÜRÜ**

**IS-7.6-PR01 Rev.00**

HAZIRLAYAN: TEKNİK MÜDÜR ONAYLAYAN: YÖNETİM DİREKTÖRÜ

ISILAB KONTROL VE ÖLÇÜM SİSTEMLERİ A.Ş.

Koşuyolu Mahallesi Dost Ozan Sokak No:3/1 34718 Kadıköy –İstanbul

**İÇİNDEKİLER**

[REVİZYON GEÇMİŞİ 1](#_Toc4440608)

[1. AMAÇ 3](#_Toc4440609)

[2. KAPSAM 3](#_Toc4440610)

[3. SORUMLULUKLAR 3](#_Toc4440611)

[4. TANIMLAR 3](#_Toc4440612)

[5. YÖNTEM 4](#_Toc4440613)

[5.1 Şikayet ve İtiraz Ele Alma Süreci İlkeleri 4](#_Toc4440614)

[5.2 Şikayet ve İtirazın Alınması 4](#_Toc4440615)

[5.3 Şikayet ve İtirazın Değerlendirilmesi 4](#_Toc4440616)

[6. İLGİLİ DOKÜMANLAR 6](#_Toc4440617)

[7. KAYNAKLAR 6](#_Toc4440618)

## REVİZYON GEÇMİŞİ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rev. No.** | **İçerik** | **Tarih** |
| Rev.00 | - |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 1. AMAÇ

ISILAB’a gelen tüm şikayet ve itirazların ele alınması ve ilgili taraflara geri bildirimde bulunulması dahil süreci tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

ISILAB’a gelen tüm şikayet ve itirazlar kapsam dahilindedir.

## 3. SORUMLULUKLAR

Yönetim Temsilcisi, prosedürün yönetim sistemi şartlarına uygun uygulandığının kontrolünden sorumludur.

Tüm çalışanlar, şikayet ve itirazların alınması ve Yönetim Temsilcisi’ne ulaştırılmasından sorumludur.

## 4. TANIMLAR

**Şikayet:** İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz:** Muayene öğesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirmesine dair talebi.

## 5. YÖNTEM

### 5.1 Şikayet ve İtiraz Ele Alma Süreci İlkeleri

Şikayet ve itirazların alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen süreçte;

* Eşitlik
* Bağımsızlık
* Gizlilik
* Şeffaflık

 ilkeleri dikkate alınır.

Kuruluşumuz şikayet ve İtirazların ele alınması sürecinin tüm aşamalarındaki karaların tamamından sorumludur.

Şikayet ve itirazların ele alma yönteminin tanımlandığı bu prosedür kuruluşumuzun web sitesinde tüm tarafların erişimine sunar.

Şikayet ve İtirazları değerlendiren kurul veya taraflar şikayet ve itiraz ile ilgisi olmayan kişilerden oluşur.

### 5.2 Şikayet ve İtirazın Alınması

Şikayet ve itirazlar kuruluşumuzca sözlü veya yazılı olarak alınır. Sözlü olarak alınan şikayetler, İyileştirme ve Geliştirme Faaliyet Formu (IS-8.7-FR01) kullanılarak şikayeti alan çalışan tarafından kayıt altına alınır. Söz konusu şikayet/itiraz yazılı olarak Yönetim Temsilcisine bildirir. Yönetim Temsilcisi şikayet/itiraz sahibiyle iletişime geçer ve şikayet/itirazı yazılı olarak da yapması ve ilgili kanıtları iletmesi konusunda bilgi verir. Şikayet/ İtiraz sahibi ile yapılan görüşmeler sonucunda şikayet/itiraz varlığı ve kuruluşumuzla ilgisi geçerli kılınıyorsa değerlendirme aşamasına geçilir. Değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetler için İyileştirme ve Geliştirme Prosedürü (IS-8.7-PR01) dikkate alınır.

### 5.3 Şikayet ve İtirazın Değerlendirilmesi

### 5.3.1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Yönetim Temsilcisi, şikayetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici faaliyeti başlatır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan personel veya personeller tarafından değerlendirilir. Şikayeti değerlendirecek çalışan veya çalışanlar Yönetim Temsilcisi tarafından atanır. Şikayeti değerlendiren taraf, şikayet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyetleri başlatır. Süreç, İyileştirme ve Geliştirme Faaliyet Formu (IS-8.7-FR01) ile kayıt altına alınır ve takip edilir.

Şikâyet kapsamında yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetin başlatılması, kapatılması, sonuçların ilgili taraflara iletilmesi vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Bu kapsamda gerçekleştirilen faaliyetlerin doğrulaması ve etkinlik değerlendirmesi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Yönetim Temsilcisi şikayetin ilgili tarafı ise doğrulama ve değerlendirmeler üst yönetimden bir üye tarafından yapılır.

Şikayet konusu ve bunun çözüm sonucunun, varsa üçüncü şahıs/taraflara verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, şikayet sahibi ile birlikte belirlenir.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

### 6.2.2 İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, Yönetim Temsilcisi tarafından İyileştirme ve Geliştirme Faaliyet Formu

(IS-8.7-FR01) ile kayıt altına alınır. itirazlar, itirazla ve bağlı faaliyetlerle ilgisi olamayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan personellerden oluşturulan İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İlgili itiraza özgü kurul ataması Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Atanan kurul itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazı personel, kullanılan ekipman ve uygulanan yöntem vb. kapsayacak şekilde tüm açılardan değerlendirir.

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.

İtiraz alındıktan sonra kurul toplantıya çağrılır ve kurul en geç 1 hafta içinde toplanır. Kurul kararını, en geç 1 ay içinde ISILAB üst yönetimine bildirmelidir. Kurul kararı, itiraz sahibine 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından İyileştirme ve Geliştirme Faaliyet Formu (IS-8.7-FR01) ile bildirilir.

İlgili taraflar;

* Kurul kararının itiraz sahibi tarafından kabul /memnun edilmemesi durumunda,
* Kurulun itirazı ele alma süresinin aşılması durumunda,

TÜRKAK - Ürün Hizmet ve Muayene Akreditasyon Başkanlığına başvurulabilirler.

### 5.3 Şikayet ve İtirazın Sürecinin Etkinlik Değerlendirmesi

Yapılan şikayet veya itiraz süreci tamamlandıktan sonra şikayet veya itirazı yapan tarafın görüşü (memnuniyet durumu) alınır. Şikayet veya itirazı yapan taraf sonuçtan memnun ise etkinlik değerlendirmesi “yeterli” olarak kaydedilir. Bu şekilde elde edilen veriler şikayet ve itiraz sürecinin performansını ölçmek için kullanılmaktadır. Etkinlik değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi faaliyetine girdi oluşturmaktadır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

|  |  |
| --- | --- |
| İyileştirme ve Geliştirme Prosedürü | IS-8.7-PR01 |
| İyileştirme ve Geliştirme Faaliyet Formu  | IS-8.7-FR01 |

## 7. KAYNAKLAR

TS EN ISO /IEC 17020 Uygunluk Değerlendirmesi, Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar

TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri- Temel Esaslar, Terimler, Tarifler