

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuza gelen tüm şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması konusunda yöntemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuza gelen şikayet ve itirazların alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR

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

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

4. SORUMLULUKLAR

5.
Bu prosedür kapsamında şikayet ve itirazların alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Yönetim Temsilcisi, değerlendirme sonucu alınan kararların uygulanmasından Genel Müdür sorumludur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu

7. UYGULAMA

Kuruluşumuza gelen tüm şikayet ve itirazların nasıl ele alacağının tanımlandığı bu doküman internet sitesinde tüm tarafların erişimine sunulmaktadır.

HAZIRLAYAN
DOKÜMANTASYON SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

Şikayet ve itirazların alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personeller tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmek zorundadır ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

6.1 Şikayet ve İtirazların Alınması

Kuruluşumuza şikayetler ve itirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir. Sözlü olarak yapılan şikayetler, Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu kullanılarak şikayeti alan çalışanımız tarafından kayıt altına alınır. Söz konusu şikayet/itirazı herhangi bir personel alırsa ilk olarak Yönetim Temsilcisine bildirir. Yönetim Temsilcisi şikayet/itiraz sahibiyle iletişime geçer ve şikayet/itirazı yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir.

6.2 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

6.2.1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Yönetim Temsilcisi, şikayetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici faaliyeti başlatır. Şikayet konusunun önemine göre konuyu Genel Müdür'e iletebilir. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan personel veya personeller tarafından değerlendirilir. Şikayeti değerlendirecek personel veya personeller Yönetim Temsilcisi tarafından atanır. Şikayeti değerlendiren şikayet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyetleri başlatır. Süreç, Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır ve takip edilir. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa ALCE bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şeklide de alınabilir.

Şikâyet ile ilgili 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.

Şikayet konusu ve bunun çözüm sonucunun, varsa 3. şahıs/taraflara verilir 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.

HAZIRLAYAN
DOKÜMANTASYON SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

6.2.2 İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır. İtirazlar, itirazla ve bağlı faaliyetlerle ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan personellerden oluşturulan İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İlgili itiraza özgü kurul ataması Genel Müdür 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 ALCE'nin personeli, kullanılan ekipmanı ve uygulanan yöntemi vb. sebeplerden dolayı mağdur olduğu tespit edilirse, ALCE müşterinin maddi vb. konularda tüm mağduriyetini giderecek düzeltmeleri yapmakla yükümlüdür. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa kuruluşumuz bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

İtiraz alındıktan sonra derhal kurul toplantıya çağrılır ve kurul en geç 1 hafta içinde toplanır. Kurul kararını en geç 1 ay içinde ALCE'ye bildirmelidir. Kurul kararı, itiraz sahibine 1 hafta içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu 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.

6.3 Şikayet ve İtiraz Sürecinin Performans 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 değerlendirilmesi "yeterli" olarak kaydedilir. Bu şekilde elde edilen veriler şikayet ve itiraz sürecinin performansını ölçmek için kullanılmaktadır.

Yıllık olarak bu ölçüm sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında değerlendirilir.

7. REVİZYON KAPSAMI**7.1 İlk Yayın**

HAZIRLAYAN
DOKÜMANTASYON SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR