

1. Amaç

Verilen muayene hizmeti kapsamında, müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin ve itirazların kaydedilmesi, değerlendirilmesi, çözümlendirilerek müşterilerin bilgilendirilmesi, hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması, süreçlerimizin iyileştirilmesi için gerçekleştirilecek olan faaliyetleri tanımlamak.

2. Kapsam

Hizmet verdiğimiz süreçler hakkında müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetleri ve itirazları kapsar.

Bu prosedür, kuruluş bünyesinde yer alan diğer yönetim sistemlerine ait dokümantasyon kurallarını içermemektedir.

3. Sorumlular

Müşterilerden gelen şikayet ve itirazların ilk değerlendirmesini yapmaktan, YGG toplantılarında değerlendirildikten sonra tekrarının önüne geçecek önlemlerin alınmasını sağlamaktan ve bu önlemleri takip etmekten, gelen öneri, şikayet ve itirazlar ile ilgili gerekli görüşmeleri yapmaktan, gerektiğinde Teknik Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi Ve/Veya Muayene Sorumlusundan destek almaktan **Genel Müdür** sorumludur.

Bütün süreci kayıt altına alarak YGG toplantılarına taşımak ve alınan kararların uygulanmasına katkı sağlamaktan **Kalite Yönetim Temsilcisi** sorumludur.

Gerekli durumlarda teknik konularda destek vermekten, şikâyetlerin kaynağının bulunmasına yardımcı olmaktan, eğitim güncellemesi ihtiyacı duyan muayene sorumlusuna eğitim vermekten **Teknik Müdür** sorumludur.

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Müşteri: Verilen hizmet kapsamında talepte bulunan kişi, kurum, kuruluş.

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

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet BADİLLİ
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

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

<u>Kısaltma</u>	<u>Açıklama</u>
<u>KYT</u>	<u>Kalite Yönetim Temsilcisi</u>
<u>TM</u>	<u>Teknik Müdür</u>
<u>MS</u>	<u>Muayene Sorumlusu</u>
<u>MA</u>	<u>Muayene Asistanı</u>
<u>GM</u>	<u>Genel Müdür</u>

5. Uygulama

5.1. Şikayetlerin/İtirazların Alınması

Kurumumuza ulaşabilecek çeşitli müşteri itiraz ve şikayetleri aşağıda belirtilmiştir.

- Muayene sonuçları,
- Hizmetin aksaması,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği, tanımlama hatası vb.) yanlış olması,
- Talep, teklif veya sözleşme sonrası oluşan sapmalar,
- Muayene veya hizmet kalitesi vb.

Sunulan muayene hizmetleriyle ilgili müşterilerden gelen sözlü veya yazılı şikayetler/itirazlar; Teknik Müdür, Muayene Sorumlusu veya şikayeti alan diğer çalışanlar tarafından "**Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu**"na kaydedilir. Şikayetler/itirazlar kayıt altına alındıktan sonra ilgili form, KYT'ne iletilir.

KYT, şikayet/itirazın kapsamına göre muayene faaliyetinde yer almayan kişiler ile birlikte konuyu araştırır.

Zamanında cevabı verilmeyen (10 günü geçen) şikayetler/itirazlar kabul edilmiş sayılır. Maksimum 30 gün içerisinde gizlilik esaslarına uygun ve yazılı olarak başvuru sahibine tamamlanan işlemlerle ilgili yanıt verilir. Şikayetlerin/itirazların sonuçlandırılması, gerektiğinde

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet BADİLLİ
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

süreç hakkında bilgi verilmesi ve müşteriye geri bildirim yapılması ile ilgili takipten KYT sorumludur.

Kimden geldiği belli olmayan, muayene faaliyetleriyle ilgisi olmayan şikayetlere cevap verilmez. Kurumumuza ulaşan tüm şikayet ve itirazlar gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Şikayet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasının yanı sıra şikayet ve itirazların ele alınması sürecinin tüm aşamalarındaki kararlardan kurumumuz sorumludur.

5.2. Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

Verilen hizmetlerle ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri, KYT ve muayene faaliyetinde yer almayan personel tarafından incelenir, gözden geçirilir ve yapılacak çalışmaya karar verilir.

Mümkün olduğunda, alınan karar neticesinde yapılacak olan çalışma ve süreç, KYT tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir, çözüm açıklaması Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu'na kaydedilir.

Yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda muayene tekrarı gerekmiyorsa muayene sonuçlarının doğruluğu, muayene yönteminin güvenilirliği gibi bilgiler haklı gerekçeleri ile birlikte müşteriye yazılı olarak bildirilir. Eğer gerekiyorsa müşteriye muayene yöntemi, yapılan muayeneler ve cihazlar hakkında bilgi verilir. Müşteri şikayeti/itirazının devam etmesi durumunda muayene hizmeti farklı personel tarafından tekrarlanır. Ancak sonuçların farklı çıkması durumunda revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur ve ücret alınmaz. Sonuçların aynı çıkması durumunda ise muayene ücreti talep edilir.

Yapılan değerlendirmede, muayene sonucunun farklı çıkması durumunda şikayetin/itirazın niteliğine göre sorunun bir daha tekrarlamaması için "**Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü**"ne göre hareket edebilir.

Şikayetler/itirazlar çözümlensin ya da çözümlenmesin, şikayet/itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Şikayet/itirazlarla ilgili kayıtlar, KYT tarafından muhafaza edilir.

5.3. Şikayetlerin/İtirazların Analiz Edilmesi

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet BADİLLİ
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

Tüm müşteri şikayetleri/itirazları, KYT tarafından "**Şikayet ve İtiraz Takip Formu**"na işlenir ve kayıtları muhafaza edilir, Yıl içerisinde gelen şikayetlerin/itirazların analizi yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak değerlendirilir. Yönetim sistemimizin ve süreçlerimizin iyileştirilmesi amacıyla alınan kararlar doğrultusunda "**Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü**" uygulanabilir.

Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar "**Kayıtların Kontrolü Prosedürü**"ne göre muhafaza edilir.

6. İlgili Dokümanlar

- Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (F01/PR05)
- Şikayet ve İtiraz Takip Formu (F02/PR05)
- Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR10)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR07)

7. Referanslar

TS EN ISO/IEC : Çeşitli Tipteki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar 17020 (Madde 7.5 Şikayetler ve İtirazlar, Madde 7.6 Şikayetler ve İtirazlar Prosesi)

8. Revizyon Tarihçesi

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Edilen Madde	Revizyon Açıklaması
01	16.03.2020	2 – 3 – 4 Maddeler	Teknik Müdür pozisyonu ve sorumlulukları ilgili maddelere eklenerek revize edildi. Prosedürde kullanılan kısaltmalar için tablo eklendi.

Hazırlayan Fatma BÜKİN	Onaylayan Mehmet BADİLLİ
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür