

	EKİP MUAYENE VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No: E.PR.07
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	

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

EKİP MUAYENE'nin muayene hizmetleri ile ilgili anlaşmazlıklar, şikâyet ve itiraz gelmesi ile bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

1.3 Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Muayene Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Planlama Sorumlusu ve Muayene Sorumlusu sorumludur.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1 Tanımlar

Şikâyet: 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 ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

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

Talep: İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

3. UYGULAMA

EKİP MUAYENE tarafından itirazlar ve şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

EKİP MUAYENE itiraz ve şikâyetleri ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

EKİP MUAYENE, itiraz ve şikâyetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

EKİP MUAYENE; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Yürürlük Tarihi: 01.09.2021	Revizyon Tarihi: 28.12.2023	Revizyon No: 01	Sayfa: 1/3
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.			

	EKİP MUAYENE VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No: E.PR.07
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	

3.1 İtiraz ve Şikayetlerin Alınması Süreci

Muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayene ekipleri, muayenenin içeriği v.b. hususlarda itiraz ve şikayetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Sözlü alınan itiraz ve şikayetler, yönetim temsilcisi tarafından gerekli görmesi durumunda E.FR.15 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu firmaya iletilerek müşteriden teyit alınır ve müşteri talebi netleşir.

İtiraz ve şikayetler, itiraz ve şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir. Firma ilgili formu kendisi doldurarak da EKİP MUAYENE'ye iletebilir. İlgili form kamuya açık tutulacaktır.

EKİP MUAYENE, alınan şikâyetin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alır.

3.2. İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirilmesi

İtiraz ve şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, Genel Müdür katılımıyla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir ve E.FR.15 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir. Daha sonra itiraz sahibine şikâyet veya itirazın alındığı konusunda yazılı olarak bilgi verilir.

Yapılan değerlendirme sonucunda, gerekli görüldüğü durumlarda hızlıca düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Yapılan değerlendirme sonucunda, gerekli görüldüğü durumlarda müşteri bilgilendirilerek tekrar muayene planlanır. Planlamada itiraz ve şikâyeti alan personel haricinde bir muayene uzmanı görevlendirilir. Tekrar muayenenin raporları ilgili bölüm sorumlusuna iletilir ve bölüm sorumlusunun gerekli görmesi halinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

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 halinde tüm masraflar EKİP MUAYENE tarafından karşılanır.

Başlatılan faaliyetler E.PR.05 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak yürütülür ve sonuçlandırılır. İtiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilecek veya gözden geçirilecek ve onaylanacaktır.

EKİP MUAYENE, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. İtiraz ve şikâyetler düzenli yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

Yürürlük Tarihi: 01.09.2021	Revizyon Tarihi: 28.12.2023	Revizyon No: 01	Sayfa: 2/3
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.			

	EKİP MUAYENE VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No: E.PR.07
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	

3.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

EKİP MUAYENE, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

EKİP MUAYENE'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda EKİP MUAYENE, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz ve/veya şikâyet sahibinin komitenin itiraz ve/veya şikâyet ile ilgili verdiği karara razı olmaması durumunda çözüm mercii İstanbul Mahkemeleri'dir. Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyet ya da itirazını TÜRKA'ya doğrudan aktarma hakkı da mevcuttur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

E.FR.15 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

E.PR.05 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	01.09.2021	İlk Yayın
01	28.12.2023	Madde 3.2 içeriğinde ekleme yapıldı.
ONAY	GENEL MÜDÜR	

Yürürlük Tarihi: 01.09.2021	Revizyon Tarihi: 28.12.2023	Revizyon No: 01	Sayfa: 3/3
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.			