



İTİRAZ-ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No: INS.IF.005

Revizyon No: Rev.00

Yürürlük Tarihi : 23.04.2025

Bu doküman INSPECTRA KALİTE tarafından hazırlanmış olup, gizli ve özel bilgiler içermektedir. INSPECTRA KALİTE'nin önceden yazılı izni olmaksızın tamamı veya bir bölümü çoğaltılamaz, kullanılamaz ya da yayınlanamaz.

1. AMAÇ:

INSPECTRA KALİTE'nin faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetler ile ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

INSPECTRA KALİTE'nin tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. TANIMLAR:

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

İtiraz: **Hizmet veren** kuruluşunun, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talep.

4. KISALTMALAR:

--

5. UYGULAMA:

5.1 İtirazlar ve Şikâyetler

İtirazlar ve şikâyetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar/şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar/şikâyetler (telefon görüşmesi vb.), **INS.IF.002** İtiraz/Şikâyet Formu kullanılarak kaydedilir ve INSPECTRA KALİTE personeli itiraz/şikâyet sahibine itirazını/şikâyetini yazılı olarak da (mail vb.) yapması konusunda bilgi verir. İtiraz/şikâyet sahibi, **INS.IF.002** İtiraz/Şikâyet Formu'na, INSPECTRA KALİTE internet sayfasından www.inspectra.com.tr ulaşılabilceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabilceği (mail vb.) itirazı/şikâyeti alan INSPECTRA KALİTE personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen itirazlar/şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan itiraz/şikâyet Kalite **Yönetim Temsilcisi'ne** iletilir.

Gelen itirazlar/şikâyetler, INSPECTRA KALİTE'nin sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. İlgili ise itiraz/şikâyet değerlendirmeye alınır. INSPECTRA KALİTE, itirazların/şikâyetlerin ele alınması sürecinde alınan kararların tamamından sorumludur.

INSPECTRA KALİTE'ye ulaşan itirazlar/şikâyetler, personel belgelendirme faaliyeti ile ilgili ise öncelikle Teknik Müdür ve Kalite **Yönetim Temsilcisi'ne** veya onların görevlendireceği **Bölüm** Sorumluları tarafından ele alınır, eğer itiraz/şikâyet sahibi ile karşılıklı anlaşma sağlanamaz ise ihtiyaca binaen geçici bir İtiraz/Şikâyet kurulu oluşturulur ve değerlendirme kurul tarafından yapılır. Kurul üyeleri şirket içinden olabileceği gibi şirket dışından da olabilir. Kurul üyelerinin şirket içinden olması durumunda, kurulda hakkında itiraz/şikâyet bulunan kişinin/kişilerin yer almaması sağlanır.

Kurul minimum **üç** (3) kişiden oluşmalıdır. İtirazın/şikâyetin içeriğine bağlı olarak, kurul üyelerinin mesleki profili değişiklik gösterebilir. İtirazın/şikâyetin iş yapım aşamasında veya sonrasında teknik kısım ile ilgili olması halinde kurul üyelerinden en az bir tanesinin yeterli teknik bilgiye sahip olduğundan emin olunmalıdır. İtirazın/şikâyetin tarafsızlık ile ilgili olması durumunda kurulda Kalite **Yönetim Temsilcisi'nin** yer alması sağlanmalıdır. Ödeme ya da ücret ile ilgili itiraz/şikâyet alınması halinde ise, kurulda teklif/sözleşme hazırlama aşamasında yer alan personel (şikâyet/itirazın muhatabı olmaması halinde) ve mali müşavir bulunmalıdır.

İtiraz/Şikâyet Kurulunda bulunan her personel Tarafsızlık ve Bağımsızlık konusunda yazılı beyanda bulunmuş olmalıdır. İtiraz/Şikâyet Kurulunda kararlar oy çokluğu ile alınır. İtiraz/Şikâyet kurulundan çıkan karar tavsiye niteliğindedir. Kurul tarafından alınan karar itirazın /şikâyetin içeriğine bağlı olarak ilgili **Bölüm** Sorumlusu ve Kalite **Yönetim Temsilci** tarafından değerlendirilerek Genel Müdür onayıyla sonuçlandırılarak; aşağıda açıklandığı şekilde müşteri bilgilendirilir.

İlgili **Bölüm** Personel(ler)i ile görüşülerek İtirazlar/Şikâyetler **on beş** (15) iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite **Yönetim Temsilcisi'nin** koordinatörlüğünde, İtiraz/Şikâyet Sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraza/Şikâyetle konu olan kişi veya kişiler, itirazların/şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar. İtirazlar/Şikâyetler, Kalite **Yönetim Temsilcisi**, Teknik Müdür, onların görevlendireceği **Bölüm** Sorumluları veya Tarafsızlık Kurulu tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile görüşülerek, var ise daha önce benzer olan itiraz/şikâyet kararları da dikkate alınarak ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

İtirazlar/şikâyetler, -uygulanabilir ise- itirazın/şikâyetin yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz/şikâyet sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite **Yönetim Temsilcisi** tarafından yazılı olarak bildirilir. itiraz/şikâyet eden tarafa bildirilecek olan karar, İtiraz/şikâyet konusu faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir.

Gelen itirazlar/şikâyetler, düzenli olarak haftalık gözden geçirme toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son **on iki** (12) ay içerisinde gelen itirazlar/şikâyetler Kalite **Yönetim Temsilcisi** tarafından analiz edilerek yönetime sunulur.

6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, Teknik Müdür, Kalite **Yönetim Temsilcisi**, ilgili **Bölüm Sorumluları** ve Tarafsızlık Kurulu sorumludur.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- **INS.IF.002 İtiraz/Şikâyet Formu**
- **INS.IF.006 İtiraz/Şikâyet İzleme Formu**