



İTİRAZ-ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No : PRS.PR.010
Revizyon No : 03
Yürürlük Tarihi : 24.08.2024

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

REVİZYON TARİHÇESİ, DOKÜMAN KONTROLÜ VE ONAYI

Rev. No	Tarih	Açıklamalar	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	01.08.2022	İlk yayın	Edanur KOÇAK	Mert TAMER	Arif Burak YILMAZ
01	20.07.2023	Şikayet alınması ve değerlendirmesi düzenlendi.	Elif Özden SEÇKİN	Okan AKSİN	Arif Burak YILMAZ
02	26.01.2024	Genel içerik düzenlemesi.	Özlem TERZİ	Okan AKSİN	Arif Burak YILMAZ
03	24.08.2024	3.Tanımlar kısmında İtirazın tanımı revize edilmiştir.	Özlem TERZİ	Okan AKSİN	Arif Burak YILMAZ

1. AMAÇ:

Pars Kalite' nin faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetler ile ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

Pars Kalite' 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: **Muayene/Belgelendirme 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 gibi), İtiraz/Şikâyet Formu (PRS. FR.049) kullanılarak kaydedilir ve Pars Kalite personeli itiraz/şikâyet sahibine itirazını/şikâyetini yazılı olarak da (mail vb.) yapması konusunda bilgi verir. İtiraz/şikâyet sahibi, İtiraz-Şikâyet Formuna (PRS.FR.049), Pars Kalite internet sayfasından www.parskalite.com.tr ulaşılabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği(mail vb.) İtirazı/şikâyeti alan Pars Kalite personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen İtirazlar/şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan itiraz/şikâyet Kalite Yöneticisine iletilir. Gelen itiraz/şikâyet "İtiraz/Şikâyet İzleme Formu" na (PRS. FR.050) Kalite Yönetici tarafından işlenir.

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

Pars Kalite' ye ulaşan itirazlar/şikâyetler, personel belgelendirme faaliyeti ile ilgili ise öncelikle Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi veya onların görevlendireceği birim 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 3(üç) 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 yöneticisinin 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 İtirazın /Şikâyetin içeriğine bağlı olarak ilgili birim sorumlusu ve kalite yöneticisi tarafından değerlendirilerek Genel Müdür onayıyla sonuçlandırılarak; aşağıda açıklandığı şekilde müşteri bilgilendirilir.

Pars Kalite' ye ulaşan İtirazlar/Şikâyetler Muayene Hizmetleri bölümü ile ilgili ise Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi veya onların görevlendireceği birim sorumluları tarafından ele alınır. İtiraz/Şikâyet Prosesine göre hareket edilir.

İlgili birim personel(ler)i ile görüşülerek İtirazlar/Şikâyetler 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinatörlüğünde, İtiraz/Şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraza/Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, İtirazların/Şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar. İtirazlar/Şikâyetler, Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür, onların görevlendireceği birim 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- İtirazın/Şikâyetin yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, İtiraz/Şikâyet sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraz/Şikâyet eden tarafa bildirilecek olan karar, İtiraz/Şikâyet konusu faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir.

İtiraza/Şikâyete verilen cevap ve sonuç bilgisi İtiraz-Şikâyet İzleme Formu' na (PRS. FR.050) kaydedilir.

Gelen itirazlar/şikâyetler, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 12 ay içerisinde gelen İtirazlar/Şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilerek yönetime sunulur.

İtiraz/Şikâyet Prosesi bu prosedürün ekinde verilmiştir.

6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, İlgili Bölüm Yöneticileri, Teknik Müdür, Kalite Yöneticisi ve Tarafsızlık Kurulu sorumludur.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

PRS.PR. /EK.1-A İtiraz/Şikâyet Prosesi (TS EN ISO/IEC 17020 Kapsamında)

PRS.PR./EK.1-B İtiraz/Şikâyet Prosesi (TS EN ISO/IEC 17024 Kapsamında)