



İTİRAZ-ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No : PRS.PR.010
Revizyon No : 04
Yürürlük Tarihi : 01.12.2024

Bu doküman PARS KALİTE tarafından hazırlanmış olup, gizli ve özel bilgiler içermektedir. PARS KALİTE'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
04	01.12.2024	Genel gözden geçirme yapıldı.	Zakire İNCİEL	Mert TAMER	Arif Burak YILMAZ

1. AMAÇ:

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

2. KAPSAM:

PARS 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.), **PRS.FR.049** İtiraz/Şikâyet Formu kullanılarak kaydedilir ve PARS KALİTE personeli itiraz/şikâyet sahibine itirazını/şikâyetini yazılı olarak da (mail vb.) yapması konusunda bilgi verir. İtiraz/şikâyet sahibi, **PRS.FR.049** İtiraz-Şikâyet Formu'na, PARS KALİTE internet sayfasından www.parskalite.com.tr ulaşılabilceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği (mail vb.) itirazı/şikâyeti alan PARS 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 itiraz/şikâyet **PRS.FR.050** İtiraz/Şikâyet İzleme Formu'na Kalite **Yönetim Temsilcisi** tarafından işlenir.

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

PARS 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 Temsilcisi** 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. İtiraz/şikâyet eden tarafa bildirilecek olan karar, İtiraz/şikâyet konusu faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından verilir.

İtiraza/şikâyetle verilen cevap ve sonuç bilgisi **PRS.FR.050** İtiraz-Şikâyet İzleme Formu'na Kalite **Yönetim Temsilcisi** tarafından kaydedilir.

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:

- **PRS. FR.049 İtiraz/Şikâyet Formu**
- **PRS. FR.050 İtiraz/Şikâyet İzleme Formu**