

	İTİRAZLAR VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.12
		Yayın Tarihi	01.10.2019
		Revizyon Tarihi/ No	20.05.2022/02

1. AMAÇ

Termolab bu süreç Dokümanını İtiraz ve Şikayetleri çözümlerken izlenecek adımları belirlemek için oluşturmuştur.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Termolab'da yürütülen itiraz ve şikayetler ile ilgili uygulanan tüm süreçler için uygulanır.

3. SORUMLULUK

Bu sürecin uygulanmasından, uyumsuzluk ve şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi ve bu bağlamda yürütülen tüm süreçlerden Termolab sorumludur.

4. TANIMLAR

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 değerlendirmesine dair talebi.

5. UYGULAMA

5.1. İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİNİN OLUŞTURULMASI VE YAPISI

İtiraz/Şikâyet Komitesi, gerekli durumlarda faaliyet göstermek üzere Kalite Yönetim Temsilcisi önerisi ve Genel Müdürün onayı ile atanır. Tarafsız kişilerden atanan İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerinden oluşur. İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeler arasında, söz konusu itiraza/şikâyete taraf olan herhangi bir kişi bulunamaz. İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri Termolab ile bir sözleşmesi imzalar. Bu süreçlerden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtiraz/Şikâyet Komitesi gelen itiraz ve süreçlere göre Genel Müdür tarafından atandıktan sonra, ilgili itiraz ve/veya şikâyet kayıtlarını isteyebilir (İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formları-**F.67**) ve bağımsız şekilde inceler.

Hazırlayan	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan	GENEL MÜDÜR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İTİRAZLAR VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.12
		Yayın Tarihi	01.10.2019
		Revizyon Tarihi/ No	20.05.2022/02

Komite tarafından istenen kayıtlar komite tarafından yeterli görülmez ise komite itiraza taraf kişilerle direkt olarak görüşür ve itiraz ve/veya şikâyetin objektif kayıtlarını yerinde inceler. Saptadığı objektif kanıtlar doğrultusunda kararını yazılı olarak verir. İtiraz/Şikâyet Komitesi tarafından verilen karar bağlayıcı hükümdedir ve Termolab verilen bu karara uymak zorundadır. Karar için bir süre yoktur. Ancak komite tarafından en hızlı şekilde karara bağlanması gerekmektedir. İtiraz/Şikâyet Komitesi itiraz ve/veya şikâyetin durumuna göre tek kişi veya bir grup olabilir. İtiraz ve şikâyet komitesinin yürüttüğü süreçler yönetimin gözden geçirme toplantılarında bir girdi maddesi olarak görüşülür.

5.2. İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSESİ SÜREÇ ADIMLARI

Yazılı veya sözlü olarak gelen itiraz ve/veya şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir ve kayıt altına (İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu-**F.67**) alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz veya şikâyetin muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığı, değil ise hangi bölümü ilgilendirdiği tespit edilir. Başvuru sahibinin başvurunun alındığına dair en geç 7 iş günü içinde bilgilendirilmesi sağlanır. Mevcut itiraz ve şikâyetin en geç 30 iş günü içinde değerlendirmesi ve sonucun itiraz/şikâyet sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilmesi sağlanır. Ardından Kalite Yönetim Temsilcisi ilgili itiraz ve/veya şikâyetle ilgili itiraz ve/veya şikâyetinde bulunan kişi veya kişilerle görüşür. Sürecin detaylarını öğrenir ardından İtiraz ve Şikâyet Formunun (**F.67**) ilgili kişi veya kişiler tarafından doldurulmasını sağlar. İlgili süreci detaylı inceler kendi çözebileceği bir durum ise çözüm kavuşturur ve ilgili taraflar ile paylaşır. Kalite Yönetim temsilcisi tarafından çözülemeyen veya karara bağlanamayan durumlarda İtiraz ve Şikâyet Komitesi devreye alınır. Komite Kalite Yönetim Temsilcisi süreci kendisi ile paylaşması ile devreye girer ve süreci araştırmaya başlar. İtirazı veya şikâyetin durumuna göre gerçekleştireceği faaliyetleri Termolab ve ilgili taraflar ile paylaşır ve adım adım süreci inceler. Yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirilerek karara bağlanır. Değerlendirme, soruşturma ve alınan karar, itiraz sahibine karşı ayrımcı bir sonuç içermeyecek şekilde alınır. İtiraz/şikâyet komitesi tarafından alınan karar Genel Müdür' e iletmek üzere Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. İtiraz/şikâyet komitesi tarafından alınan kararlar Termolab'ı bağlayıcı hükümdedir ve Termolab bu süreçleri yerine getirmekle yükümlüdür. Komite tarafından hazırlanan rapor ve alınan kararlar sonucu Termolab'ın ilgili faaliyetleri yerine getirmemesi durumunda komite süreci TÜRKAK ile paylaşabilir.

İtirazın ve/veya şikâyetin ilerleme raporları ile sonucu gizlilik kuralları çerçevesinde resmi itiraz sahibine bildirilir. Kuruluş ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verilir. İtirazlar ve şikâyetler ile ilgili bilgiler, başka kuruluş ve otoritelere açılacaksa müşterinin onayı alınır.

Hazırlayan	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan	GENEL MÜDÜR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	İTİRAZLAR VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.12
		Yayın Tarihi	01.10.2019
		Revizyon Tarihi/ No	20.05.2022/02

Ayrıca, müşteri geri bildirimlerinde belirtilen şikayet ve itirazlar veya geri besleme faaliyeti olarak yıl sonunda müşterilere gönderilerek yapılan **F.56** Müşteri Memnuniyet Anket Formlarında “ Zamanında hizmet, müşteri bilgilendirme, ulaşılabilirlik ve kalite “ konularında 2 ve daha az puanlamalar da şikayet olarak işleme alınır.

5.3. İTİRAZ VE ŞİKAYET SÜRECİ

İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri sözleşme şartları çerçevesinde T.C. Ankara Mahkemeleridir. Uzlaşma olması durumunda proses son bulur.

Termolab kendisine gelen her türlü şikâyet ve İtirazı “İtiraz ve Şikâyet Formu (**F.67**)” kullanılarak kayıt altına alınır. Şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup Termolab yönetimi, taraf olan kuruluş ve itiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Yürütülen şikayet ve itiraz süreçlerinin ilgili kayıtları ve sonuç raporları da Termolab Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürüne (**PR.09**) göre kayıt altına alınır.

Şikâyet veya itirazla ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyeti başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi (Düzeltici İyileştirici Faaliyet Formu-**F.50**) Kalite Yönetim Temsilcisi dışındaki herhangi bir Termolab personelinden de gelebilir. Düzeltici faaliyetler; Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü’ne (**PR.08**) göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir. Tespit edilen hususlar “Düzeltici İyileştirici Faaliyet Takip Tablosu (**F.51**)’ e işlenir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici faaliyet kararları alabilir.

Termolab bünyesinden alınan itiraz ve şikayetler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında bir gündem maddesi olarak görüşülür.

1. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- * İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu (**F.67**)
- * Düzeltici İyileştirici Faaliyet Formu (**F.50**)
- * Düzeltici İyileştirici Faaliyet Takip Tablosu (**F.51**)
- * Termolab Dokümante Edilmiş Bilgilerin Yönetimi Prosedürü (**PR.09**)
- * Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (**PR.08**)
- * Müşteri Memnuniyet Anketi (**F.56**)

Hazırlayan	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan	GENEL MÜDÜR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.