

Doküman No:	P11
Yayın Tarihi:	25.03.2015
Revizyon No:	03
Revizyon Tarihi:	20.09.2023
Sayfa No:	1/3

1. AMAÇ

Bu prosedür, TESKO'nun ISO 17020 sistemi gereği yapmakta olduğu tüm tahribatsız muayene faaliyetleri ve diğer hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek karara bağlamaktır. Bu prosedür, TESKO' nun, itiraz ve şikâyetlerin etkili olarak ele alınması taahhüdünün, Tarafsızlık, Şeffaflık, Erişilebilirlik ve Cevap verebilirlik ilkelerine uygun biçimde yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları ve kuralları belirlemektedir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür TESKO'da Müşteriler veya diğer üçüncü şahıslar açısından, TESKO'nun tahribatsız muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları ile ilgili tüm geri bildirimleri kapsar.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Şikâyet: Yazılı veya sözlü olarak TESKO' ya ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten durumlardır.

İtiraz: TESKO' nun bir başvuru için almış olduğu kararı benimsemeyerek yazılı veya sözlü karşı çıkma.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulattırılmasından TESKO Genel Müdürü sorumludur. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur. **Bu komite şikâyet/itirazın oluşmasında sorumlu olmayan ve en az biri şikâyet/itirazın konusu olan bölüm hakkında yetkili olmak üzere 3 kişiden oluşturulur.** Bu kayıtların kontrolünden, başvuruların zamanında değerlendirilmesinden ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu olarak görev alır.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyet ve İtirazın Alınması

TESKO, itiraz ve şikâyetleri sözlü ya da yazılı olarak kabul eder. Alınan şikâyet/itirazın öncelikle, şikâyet/itirazın sorumluluğumuzdaki muayene faaliyetleri ile bağlantılı olup olmadığı doğrulanır ve eğer bağlantılı ise, şikâyet/itiraz ile ilgili faaliyet başlatılır. **Muayene sonucu için yapılan itirazlar muayene kararından itibaren 30 gün içinde yapılabilir. Sürenin aşılması durumunda itirazlar işleme konulmaz.** İlgili başvurular, P11.L01 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi'ne Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu tarafından işlenir. Şikâyet ve İtiraz firmamıza yazılı ve sözlü olarak geldiğinde P11.F01 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu, Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu tarafından doldurularak müşteriye iletilir. Bu sürecin nasıl işlediği hakkında en geç 5 gün içerisinde Şikâyet/İtiraz sahibine **SMS/E-Posta ile** bilgi verilir. TESKO, şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

Doküman No:	P11
Yayın Tarihi:	25.03.2015
Revizyon No:	03
Revizyon Tarihi:	20.09.2023
Sayfa No:	2/3

5.2. Şikâyet ve İtirazın Değerlendirilmesi

Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu, başvurunun içeriğine göre, mevcut itiraz ve şikâyetlerin niteliğini gözden geçirir. Alınan itirazlarla ilgili herhangi bir ayırım gözetilmeksizin araştırma ve karar işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu, ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:

- Başvurunun, yeterince ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,
- Daha önce benzer itirazlar veya şikâyet olup olmadığını araştırmak,
- Başvurunun içeriğini göz önünde tutarak, rapor hazırlamak,
- Kararlaştırılan toplantı tarihinden en az bir hafta önce, ele alınacak, başvurularla ilgili raporu ve kanıtları, komite üyelerine ulaştırmak,
- Toplantı sonrası ise; Komite'nin kararını başvuru sahibine TESKO adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,

İtiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi, Genel Müdür başkanlığında toplanır. Komite üyeleri Genel Müdür, Teknik Müdür, Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu, Muayene Departmanı Bölüm Sorumlularından oluşur. Hukuksal bir anlaşmazlık mevcut ise TESKO şirket avukatı da komiteye katılabilir. Söz konusu şikâyet komite üyelerinden herhangi birinin faaliyeti ile ilgili ise bu kişi veya kişiler itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesine katılamaz. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilmeli veya gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

İtiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesinin, eldeki bilgi ve belgeler ile bir karara varması yeterli değilse şikâyet / itiraz eden taraf da toplantıya davet edilerek, anlatımı ve görüşü alınır.

İtiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi, muayene sonucuna itiraz ile ilgili muayenenin tekrarlanması, muayenenin yeniden raporlanması kararı alabilir. Bu durum söz konusu olduğunda tekrar muayenesinde görev alacak kişiler ilk muayenede görev almamış kişiler olmalıdır. Yeniden görevlendirilen muayene personelleri gerekli talimatlara uygun olarak muayene işlemini gerçekleştirir ve muayene kayıtlarını komiteye sunar.

İtiraz veya şikâyet çözümlenemediğinde, konu teknik ise TSE ya da TÜRKAK'dan görüş alınır. Hukuksal bir anlaşmazlık ise çözüm yeri İstanbul Mahkemeleri olmak üzere hukuki süreç başlatılır.

Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Bunlar yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilerek gerekli detaylar da görüşülür.

5.3. Şikâyet ve İtiraz Sonuçlandırılması

Muayene ile ilgili itiraz ve şikâyetler; başvuru tarihinden en geç iki hafta içinde sonuçlandırılır ve müşteriye kalite yönetim temsilcisi tarafından ıslak imzalı veya e-imza ile ~~yazılı olarak~~ P11.F01 Şikâyet ve İtiraz

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

Doküman No:	P11
Yayın Tarihi:	25.03.2015
Revizyon No:	03
Revizyon Tarihi:	20.09.2023
Sayfa No:	3/3

Bildirim Formu ile bildirilir. Bildirimden en geç yirmi gün sonra, sonucun başvuru yapılmış müşteri veya üçüncü şahıs tarafından tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirme sonucu müşteri lehine olumlu olması durumunda kontrol tarihinden itibaren geçen süre için belirlenen bir süre varsa faydalanılır, böyle bir şartın olmaması durumunda gerekli düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için TESKO bu süreyi değerlendirme sonucundan itibaren 30 gün olarak belirlemiştir.

TESKO müşterileri şikâyet konusuna göre habersiz tetkik de yapabilir. Şikâyet ile ilgili, kuruluşun neler yaptığı veya yapacağı hakkında bilgi talep edilir.

TESKO'nun aldığı şikâyetlerle ilgili kararlara itiraz olması durumunda, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi toplanır ve durumu değerlendirir. Değerlendirme sonuçları ilgiliye kalite yönetim temsilcisi tarafından ıslak imzalı veya e-imza ile yazılı olarak bildirilir. Bu süre iki haftayı geçmez.

TESKO'ya ulaşan tüm Şikâyet ve İtiraz başvuruları ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya şikâyetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P11.L01 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi

P11.F01 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu

YS06.F01 Düzeltici İyileştirici Faaliyet Formu

P09.F21 Toplantı Katılım Formu

P09.F22 Toplantı Tutanağı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR