1. **AMAÇ:**

İNSPECTTEST’in yürütmekte olduğu muayene faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

**2. KAPSAM:**

Bu prosedür, İNSPECTTEST’in muayene faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan İNSPECTTEST’in muayene, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. İNSPECTTEST personelinden gelen öneri, şikâyet ve itirazlar da bu kapsam içerisinde yer alır.

**3. SORUMLULAR:**

* Genel Müdür
* Yönetim Temsilcisi
* Teknik Yöneticiler

**4. UYGULAMA:**

**4.1. Genel:**

İNSPECTTEST tarafından belgelendirilmiş kişiler, sundukları hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla İNSPECTTEST’e karşı sorumludurlar. İNSPECTTEST şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

**4.2. Şikâyetler ve İtirazlar:**

Başvuran müşterinin, başvuru sahibinin, muayene süreci ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebini veya şikâyetini yazılı olarak ifade ettiği durumlardır.

Bu prosedür ile Şikâyet ve İtiraz formları tarafların talebi halinde kendilerine sunulacaktır. Üst yönetim bu prosedür ile Şikâyet ve İtiraz Formları’nı tüm taraflara açık olarak yayınlamaya karar verebilir.

Şikâyet/İtiraz aşağıdaki konularda olabilir; Ancak bunlarla sınırlı değildir.

* Muayene ön süreci
* Muayene yöntemlere veya sonucu,
* Muayene personeli,
* Raporlardaki ifade ve değerlendirmeler,

**4.2. Kayıt İşlemi:**

Genel anlamda İNSPECTTEST’in faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve İNSPECTTEST personelinden gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz sekreter ya da Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Bunun **Şikâyet ve İtiraz Formu (İM-F11)** kullanılır. Bu form, başvuran taraf tarafından kullanılmamışsa Sekreter ya da Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak şikâyet veya itirazda bulunan tarafa bilgi aktarımı sağlanır.

**Şikâyet ve itiraz Formu (İM-F11)** ile öneriler de takip edilebilir.

**4.4. Değerlendirme Süreci**

Şikâyet ve itirazlara ilişkin süreç Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir. Yönetim Temsilcisi, şikâyet ve itirazların incelenip sonuçlandırılması ve başvuran taraf ile sonuçlardan etkilenecek tarafların bilgilendirilerek sürecin tamamlanmasını sağlar.

Yönetim Temsilcisi şikâyet veya itirazı kendisi değerlendirebilir, ilgili Teknik Yöneticilere veya Genel Müdür’e iletebilir. Şikâyet veya itirazlar ile ilgili sorumlular problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

Öncelikle kayıt altına alınan şikâyet veya itirazın muayene kuruluşumuzun sorumlu olduğu muayene faaliyetleriyle ilgisi değerlendirilir. İlgili ise bu şikâyet veya itiraz değerlendirilir.

İNSPECTTEST’in faaliyetlerine ilişkin yapılan şikâyet ve itiraz ile bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, İNSPECTTEST politikası gereği gizli olarak ele alınır.

Yapılan değerlendirme sonucuna göre gerek duyulduğunda **Düzeltici ve Önleyici Faaliyet** çalışması başlatılır.

Şikâyet ve itiraz çıktıları Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında da değerlendirilir.

Şikâyet ve itirazlara yönelik verilen kararların ilgili tarafları tatmin etmediği durumlarda üst yönetim, konuyu tarafsız şekilde inceleyecek dış hizmet almaya karar verebilir. Dış hizmet konuyla ilgili uzmanlardan (hukukçu, akademisyen, uzman vb.) sağlanabilir. Ancak bu durumlarda da şikâyet ve itirazlara ilişkin kararlardan İNSPECTTEST sorumludur.

Şikâyet ve itirazlar hakkındaki kararlar tarafları tatmin etmediği durumlarda yargı yolu açıktır.

**4.5. Şikâyet ve İtiraz Kararının Bildirimi**

Şikâyet ve/veya itiraz sahibi, mümkün olduğu durumlarda, yapılan Düzeltici ve Önleyici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır.

**5. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

* İM-P02 Dokuman ve Veri Kontrolü Prosedürü
* İM-P04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
* İM-P08 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
* İM-F11 Şikâyet ve İtiraz Formu

**6. REVİZYON BİLGİLERİ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rev. No** | **Rev. Tarihi** | **Revizyon Açıklaması** |
| 00 | 03.01.2022 | İlk yayın |
|  |  |  |
|  |  |  |