



## İTİRAZ VE ŞİKAYET BİLDİRİM FORMU

MÜŞTERİ BİLGİLERİ	
Müşteri Adı:	
Yetkili:	
Müşteri İletişim Bilgileri:	Mail: <span style="float: right;">Tel:</span>
Şikayet / İtiraz Tarihi:	
Şikayet / İtiraz Konusu:	



# İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

## 1 AMAÇ

Bu prosedür; personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan ve herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen itiraz ve şikayetleri değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemi tanımlamak amacı ile hazırlanmıştır.

## 2 KAPSAM

Bu prosedür ve personel belgelendirme birimini kapsamaktadır.

## 3 TANIMLAR

**Şikayet:** Müşteriler veya personel belgelendirme faaliyeti ile ilgili diğer taraflar ile herhangi özel veya tüzel kişiler tarafından, personel belgelendirme süreci, personel belgelendirme personeli, belgelendirilmiş kişiler ve İTK yönetimine yönelik olumsuz bildirimlerdir.

**İtiraz:** Gerçekleştirilen personel belgelendirme faaliyeti sonucunda verilen rapor, belge veya kararlara ilişkin ilgili tarafların olumsuz başvurularıdır.

## 4 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Personel Belgelendirme Koordinatörü ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

## 5 UYGULAMA

**5.1** İTK'PBM Personel Belgelendirme faaliyetlerine yönelik itiraz ve/veya şikayetler, web sitemizde ulaşılabilir hale getirilmiş olan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' nun (FR-84) doldurulup [info@itke.com.tr](mailto:info@itke.com.tr) mail adresine ulaştırılması ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Sözlü olarak iletilen itiraz ve/veya şikayeti alan personel tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu' na (FR-18) kaydedilir ve kayıt altına alınmak üzere Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi şikayet/itirazın alındığına dair şikayet/itiraz sahibini, formda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bilgilendirir ve forma işler. Kalite Yöneticisi şikayet/itirazın geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Merkezi Koordinatörü' ne iletir.

**5.2** Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itiraz ve/veya şikayetlerin değerlendirilmesi, itiraz/şikayet konusunda görev almamış personel tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirme aşamasında, itiraz/şikayet konusunda görev almamış personel bulunmaması durumunda, itiraz/şikayet Tarafsızlık Komitesi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme, itiraz/şikayetin İTK' PBM' ye ulaşmasının ardından en geç 5 iş günü içerisinde yapılır. Tarafsızlık Komitesi tarafından değerlendirme gerekmesi durumunda, süre 10 iş günü uzatılabilir.

Değerlendirme sonucunda alınan karar nihai karardır. Kararlar, alındıktan en geç 1 ay içerisinde İTK PBM personelleri tarafından uygulanır.



## İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

- 5.3** Şikayet/itiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, mümkün olması durumunda şikayet/itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
- 5.4** İtiraz veya şikayetin düzeltici faaliyet açılmasını gerektirmesi halinde düzeltici faaliyet açılır ve Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FR-18) ile ilgili düzeltici faaliyet formu ilgili tüm taraflara veya şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere gönderilir. Faaliyetin sonuçlandırılması halinde de yeniden ilgili tüm taraflara veya şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere ilgili faaliyete ilişkin düzeltici faaliyet delilleri ve düzeltici faaliyet formunun sonuçlandırılmış hali iletilir.
- 5.5** İtiraz durumlarında üçüncü bir taraftan (akreditasyon kurumu vb.) denetim talep edilebilir veya konu hakkında hukuksal yollara başvuru olarak yetkili mahkemelere gidilir. Bu durum, Genel Müdür tarafından takip edilir.
- 5.6** Alınan itiraz ve şikayetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda ele alınır. Bu itiraz ve şikayetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler analiz edilir.
- 5.7** İTK PBM' ye ulaşan tüm şikayetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- 5.8** Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK ve MYK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- 5.9** Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi' nin dosyasında saklanır. Şikayet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- 5.10** İTK PBM, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

### 6 KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanmasından doğan itiraz ve şikayet değerlendirme kayıtları, Personel Belgelendirme Koordinatörü ve Kalite Yöneticisi tarafından en az 5 yıl, mahkemeye intikal eden durumlarda elde edilecek kayıtlar ise Genel Müdür tarafından en az 5 yıl süre ile saklanır. Kayıtların saklanmasına ilişkin detaylar 'Kayıtlar Listesi'nde (DD-01) belirtilmiştir.

### 7 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu	FR-18
Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu	FR-84



# İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

## 8 REVİZYON BİLGİLERİ

Birim	Revizyon İçeriği	Rev. No	Tarih
Tüm Birimler	İlk yayın	00	05.03.2012
Tüm Birimler	Personel belgelendirme hizmetleri ile ilgili itiraz/şikayet yöntemi eklendi.	01	11.09.2015
Tüm Birimler	Prosedür başlığının üstündeki "Muayene Kuruluşu Birimi" ibaresi kaldırıldı.5.1; 5.2 maddeleri güncellendi. 5.3; 5.7; 5.8; 5.9; 5.10 maddeleri eklendi.	02	01.06.2016
Tüm Birimler	FR-84 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu İlgili dokümanlar kısmına eklenmiştir.	03	03.09.2018