



## ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek için gerekli süreci tanımlamaktır. Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

### 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.

**İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrarı dikkate alınması yönündeki talebidir.

### 3. SORUMLULUKLAR

**Muayene Yönetim Temsilcisi**, itiraz ve şikâyet alınması, sürecinin yürütülmesi, takip ve kaydedilmesinden,

**Muayene Müdürü ve Muayene Personeli**, gelen şikâyet ve itirazı Muayene Yönetim Temsilcisine iletmekten, görev verilmesi durumunda gerekli araştırmaların yapılmasından,

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi**, tarafsızlık, bağımsızlık, gizlilik ilkelerini gözeterek ilgili itiraz ve şikâyetle ilgili gerekli incelemeleri, değerlendirmeleri yapmak ve objektif karar vermektir,

**Genel Müdür**, İtiraz ve şikâyet komitesinin teşekkül ettirilmesinden, değerlendirme ve karar sürecinin kuruluş politika ve hedeflerine, gizlilik şartlarına uygun olarak yürütüldüğünün takibinden sorumludur.

### 4. UYGULAMA

#### 4.1. Şikâyet ve İtiraz Başvurusunun Alınması

**Sastek**, herhangi bir kişi veya kurum/kuruluşça, muayene ile ilgili faaliyetleri, personeli, prosedürleri, müşterisinin muayene kapsamındaki faaliyetleri vb. hususlarda yapılan şikâyetleri, itirazları dikkate alır, gizlilik içinde değerlendirir. Bahse konu prosedür [www.sastek.com.tr](http://www.sastek.com.tr) web sitesinde kamuoyu ulaşına açık tutulur.

Muayene faaliyetleriyle ilgili olabilecek her türlü, itiraz ve şikâyetleri posta, faks, elden veya [www.sastek.com.tr](http://www.sastek.com.tr) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. İtiraz ve şikâyetler Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından **MF.20**

**Şikâyet İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu** ile kayda alınır. **MF.21 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna** kaydedilip takip edilir. Diğer personele ulaşan itiraz ve şikâyetleri alan SASTEK personeli bu konuyu Muayene Yönetim Temsilcisi'ne iletir. İtiraz ve şikâyetin Muayene Yönetim Temsilcisi ile ilgili olması durumunda, konunun Genel Müdüre iletilmesi Muayene Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Bu durumda Genel Müdür tarafından itiraz/şikâyet sürecini takip etmek üzer bir personel görevlendirir.

Şikâyet/itirazın muayene faaliyetleriyle ilgili olup-olmadığı incelenir. İlgisi olması halinde şikâyet veya itiraz kaydedilerek işlem başlatılır ve şikâyet/itiraz sahibine işlem başlatıldığı 3(üç) gün içinde yazılı olarak bildirilir.

#### 4.2. İtiraz/Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Kararın Bildirimi

Muayene Yönetim Temsilcisi şikâyet/ itiraz konusuyla ilgili olarak, mümkün olduğu ölçüde tüm bilgileri toplar ve bu bilgilerin doğrulamasını yapar.

Şikâyet/itiraza dair tüm bilgilerin toplanması, doğrulanması, değerlendirilmesi (gerekliyse) düzeltici ve önleyici faaliyetler de dahil yapılacaktır; Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirme sonucu, en geç 30(otuz) gün içinde yazılı olarak muhatabına bildirilir. Şikâyet/itiraz sahibi kendisine yazılı olarak bildirilen karara 30(otuz) gün içinde yazılı olarak itiraz edebilir. Süre aşımı olan itirazlar dikkate alınmaz.

İtiraz/şikâyetle ilgili Genel Müdür tarafından, en az 3(üç) kişiden oluşan **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** oluşturulur. Komite **MF.29 Şikâyet İtiraz Komitesi Üyeleri Listesine**, **MF.30 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Atama ve Sözleşme Formu** imzalatılarak kaydedilir.



## ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Komite üyelerinden en az birisi hukuk eğitimi almış olanlardan seçilir ve atanır. Komite üyeleri itiraz/şikâyete konu olmayan kişi/kişilerden seçilir.

Çıkar çatışmasını güvence altına almak için, müşteriye danışmanlık hizmeti sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olanlar, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren 2(iki) yıl süre ile o müşterinin şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi** itiraz/şikâyetler kararını verdikten sonra **Genel Müdür** onayı ardından **Muayene Yönetim Temsilcisi**, mümkün olduğunca kısa sürede şikâyet/itirazın sonucunu ve bitişini şikâyet/itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

Şikâyet ve itiraz komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak, taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. Ankara mahkemeleridir.

Şikâyet ve itirazlar Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan analizler, rapor haline getirir, ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirme toplantısında sunulur.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

İtiraz/şikâyetin değerlendirilmesi, **MP.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Muayene Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.