

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; INSPERLA'nın gerçekleştirdiği faaliyetler sonucunda oluşabilecek itirazlar, şikayetler ve müşteri memnuniyetleri için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

INSPERLA'nın yapmış olduğu tüm faaliyetleri kapsar

3. TANIMLAR

İtiraz: Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu öğeye ilişkin ilgili vermiş olduğu kararın yeniden gözden geçirilmesine dair talebi.

Şikâyet: itirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğin ifade etmesi.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri Şikâyet/İtiraza taraf olmayan personelin görevlendirildiği kurul. Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi için Şikâyet ve İtiraz Kurulunda Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden bağımsız personel görev alır. Kuruluşumuzda yeterli personel bulunmadığı durumlarda Dış Kaynaklı Teknik Uzman olarak atanmış personel de şikâyet ve itiraz kurulunda görevlendirilebilir.

4. SORUMLULUK VE PERSONEL

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Uygulanmasından tüm personel sorumludur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.311 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna

L.504 İtiraz ve Şikâyet İzleme Listesi

FR.606 Toplantı Tutanağı Formu

FR.608 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

FR.607 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

6. UYGULAMA

6.1. Genel

INSPERLA tarafından itirazların ve şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz/şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. INSPERLA, PR.505 İtiraz ve Şikâyet Prosedürünü talep olmaksızın web sitesi üzerinden (www.insperla.com) erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur. Ayrıca Müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda şikayet ve itiraz ele alınış sürecini anlatan bu dokümanı ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

INSPERLA, şikâyet ve itiraz prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. INSPERLA; itirazları ve şikayetleri ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza/şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için INSPERLA, müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, danışmanlığı ve istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanılmaz.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itirazlar ve şikayetler;

saha personeli, telefon, elden veya www.insperla.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan INSPERLA personeli konuyu Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, **FR.607 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna** kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

Veya itiraz eden kişi/ kurum tarafından web sitesinde bulunan **FR.607 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile alınır.

Kalite Yönetim Temsilcisi Şikâyet veya itirazı alındığına dair e-posta yoluyla müşteriye en geç 5 iş günü içerisinde bilgilendirir.

Kalite yönetim temsilcisi alınan itiraz/ şikayeti L.504 itiraz ve şikayet izleme listesine kaydeder ve sürecin takibini yapar.

6.2. Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Şikayet Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından incelenerek INSPERLA Belgelendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer söz konusu şikayet bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu durum en geç 10 iş günü içerisinde ilgili taraflara resmi yazı ile iletir.

	INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.	Doküman No	PR.505
		Yayın Tarihi	06.02.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	12.08.2024
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ		Sayfa	3/4

Şikayet bizim faaliyetlerimiz dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikayet sahibine şikayetin 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.

Şikayet, INSPERLA'nın faaliyetleri ile ilgiliyse Genel Müdür tarafından itiraz şikayet komitesi oluşturulur. Oluşturulan kurulda seçilen kişiler şikayete konu olan kişi/kişiler'den oluşmaz. İtiraz şikayet kurulu insperla içerisindeki personellerden en az 3 kişiden oluşur.

Şikayet itiraz komitesinin üyeleri; Şikayetin konusuyla ilgili kapsamın yöneticisi ve/veya yetkin personel, kalite yönetim temsilcisi ve Genel Müdür'dür. İhtiyaç durumunda Genel Müdürün kararı ile sayı artırılabilir.

Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve itirazın sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır.

İlgili Kurul şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında gerekli olan tüm bilgileri toplar ve toplanan bilgiler neticesinde doğrulamalarını yapar. Şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyetleri planlar. Şikayet ve itiraz kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **FR.607 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa INSPERLA bünyesindeki her birime düzeltici faaliyet başlatabilir. Kararların alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtlar saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması, kapatılması ve uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi yürütür.

Yapılan Şikâyet ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş mahkemeleri yetkilidir.

6.3. İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü tarafından incelenerek INSPERLA hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer söz konusu itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu durum ilgili taraflara en geç 10 iş günü içerisinde resmi yazı ile iletilir.

İtiraz bizim faaliyetlerimiz dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikayet sahibine şikayetin 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.

İtiraz, INSPERLA'nın faaliyetleri ile ilgiliyse genel müdür tarafından oluşturulan Şikayet ve itiraz kuruluna iletir. Oluşturulan kurulda seçilen kişiler şikayete konu olan kişi/kişiler'den oluşmaz.

İtiraz, INSPERLA'nın faaliyetleri ile ilgiliyse Genel Müdür tarafından itiraz şikayet komitesi oluşturulur. Oluşturulan

	INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.	Doküman No	PR.505
		Yayın Tarihi	06.02.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	12.08.2024
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ		Sayfa	4/4

kurulda seçilen kişiler itiraza konu olan kişi/kişiler'den oluşmaz. İtiraz şikayet kurulu insperla içerisindeki personellerden en az 3 kişiden oluşur.

Şikayet itiraz komitesinin üyeleri; itirazın konusuyla ilgili kapsamın yöneticisi ve/veya yetkin personel, kalite yönetim temsilcisi ve Genel Müdür'dür. İhtiyaç durumunda Genel Müdürün kararı ile sayı arttırılabilir.

İtirazın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve itirazın sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır.

İlgili Kurul itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında gerekli olan tüm bilgileri toplar ve toplanan bilgiler neticesinde doğrulamalarını yapar. İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyetleri planlar. Şikayet ve itiraz kurulu itiraza ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **FR.607 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa INSPERLA bünyesindeki her birime düzeltici faaliyet başlatabilir. Kararların alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde itiraz sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtlar saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

İtirazın değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması, kapatılması ve uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi yürütür.

Yapılan itirazlar ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Tükiye'nin İş mahkemeleri yetkilidir.

6.4.Önerilerin Değerlendirilmesi

INSPERLA'ya yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.607 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantısında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6.5.Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin genel istek ve beklentilerini öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir. Müşteri ile yapılan işler sonunda **FR.608 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu** doldurulması ile olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin değerlendirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi Tarafından sağlanır.

Devamlı olarak çalışılan müşteriler ile ise yıllık olarak **FR.608 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu** ile geri bildirim alınması Kalite Sistem Yöneticisi tarafından sağlanır.

Kalite Yönetim temsilcisi yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde müşterilerden gelen anket formları değerlendirilerek sonuçları yıllık değerlendirme formuna ekler.

6.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

INSPERLA, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir. (INSPERLA antetli format ile)

INSPERLA'ya ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda INSPERLA, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

6.7. İtiraz ve Şikâyet Akış Diyagramı





INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.

Doküman No	PR.505
Yayın Tarihi	06.02.2023
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	12.08.2024
Sayfa	6/4

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	İlk Yayın / Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	06.02.2023	İlk Yayın
01	27.03.2024	İtiraz şikayet kurulu üyelerinin kimler olacağı belirtilmiştir. Genel düzeltmeler yapılmıştır
02	12.08.2024	İtiraz bizim faaliyetlerimiz dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikayet sahibine şikayetin 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir. İbaresini eklenmiştir. 6.7. İtiraz ve Şikâyet Akış Diyagramı başlığı eklendi.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

