

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; INSPERLA' nın gerçekleştirdiği TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17065 ve TS EN ISO/IEC 17024 Akreditasyon kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler sonucunda oluşabilecek itirazlar, şikâyetler ve müşteri memnuniyetleri için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye 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.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: INSPERLA Yönetim Kurulu tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Personel belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyet konulu hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

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

4. SORUMLULUK VE PERSONEL

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, ilgili alandaki Teknik Yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Uygulanmasından tüm personel sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

INSPERLA tarafından itirazların ve şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz/şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. INSPERLA 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 şikâyet 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 şikâyetleri 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 istihdamının sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanılmaz.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itirazlar ve şikâyetler; saha personeli, telefon, elden veya www.insperla.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan INSPERLA personeli konuyu Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi itirazı alındığına dair e-posta yoluyla en geç 10 iş günü içinde resmi yazı ile müşteriyi bilgilendirir.

5.2. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Söz konusu şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü tarafından incelenir ve şikâyetin INSPERLA hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet INSPERLA'nın faaliyetleri ile ilgili değil ise bu durum Kalite yönetim temsilcisi tarafından en geç 10 iş günü içerisinde şikâyet sahibine resmi yazı ile iletilir.

Söz konusu şikâyet INSPERLA'nın faaliyetleri dahilinde ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine şikâyetin 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.

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

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

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

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

Şikâyetin 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.

5.3. İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

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

İtiraz INSPERLA' nın faaliyetleri dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından itiraz sahibine, itirazın 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.

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

Şikâyet 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. Şikâyet ve itiraz kurulu itiraza ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **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 Türkiye'nin İş mahkemeleri yetkilidir.

5.4. Önerilerin Değerlendirilmesi

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

5.5. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin genel istek ve beklentilerini öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir. Müşteri ile yapılan işler sonunda 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 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu ile geri bildirimin alınması Kalite Sistem Yöneticisi tarafından sağlanır.

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

5.5.1. Müşteri Memnuniyet Formlarının Değerlendirme kriterleri

Müşteriler tarafından doldurulan müşteri memnuniyet anketleri, her yıl Aralık Ayında, Yönetim Temsilcisi tarafından, istatistiksel metotlara, aşağıda verilen şekilde soru bazında ve bütün olarak değerlendirilmektedir.

1. Soru Bazında Değerlendirme;

Soru bazında memnuniyetin tespit edildiği durumdur. Bunun için her soru, olumludan olumsuzla doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Alınan Sonuç, mevcut soruya cevap veren kişi sayısına oranıdır.

Örneğin:

Aldığınız hizmetin kalitesinden memnun musunuz?

Müşteri değerlendirme Puanları (1. Soru için)

Müşteri No	Puan (1-5)
1	5
2	4
3	3
4	5
5	2
6	4
7	3
8	1
9	4
10	5

Toplam puan: 5 + 4 + 3 + 5 + 2 + 4 + 3 + 1 + 4 + 5 = 36

Katılımcı Sayısı: 10 kişi

Ortalama Memnuniyet Oranı (Soru bazında): Toplam puan ÷ Katılımcı sayısı = 36 ÷ 10 = 3.6 / 5

Yüzdesel Memnuniyet Skoru: (3.6 / 5) × 100 = %72

Bu yöntemle diğer 4 soru için de benzer puanlama yaparak genel memnuniyet analizi tamamlanır. Soru bazında yapılan analizde memnuniyet skorunun düşük olması durumunda, düzeltici önleyici faaliyet açılır.

2. Toplam Memnuniyetin tespiti;

Toplam memnuniyetin tespit edildiği durumdur. Bunun için her soru, olumludan olumsuzla doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Anketlerden elde edilen puanlar, olası maksimum puana oranlanarak genel memnuniyet düzeyi tespit edilir

Örneğin:

- Soru Sayısı:** 5
- Katılımcı Sayısı:** 10 kişi
- Puanlama Aralığı:** 5 (çok memnun) – 1 (hiç memnun değil)

1. Adım – Katılımcıların Puanları (Her bir soruya verdikleri puanlar):

Katılımcı	S1	S2	S3	S4	S5	Toplam Puan
1	5	4	5	4	5	23
2	4	4	3	3	4	18
3	3	2	4	3	2	14
4	5	5	5	5	5	25
5	2	3	3	2	3	13
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	5	4	23
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	4	3	4	19
10	5	4	5	4	5	23
Toplam						193

2. Adım – Olası Maksimum Puan Hesabı:

- Her soru için maksimum puan: 5
- Toplam soru sayısı: 5
- Toplam katılımcı sayısı: 10
- Olası maksimum toplam puan:
 $5 \text{ (puan)} \times 5 \text{ (soru)} \times 10 \text{ (kişi)} = 250 \text{ puan}$

3. Adım – Genel Memnuniyet Düzeyi Hesabı:

- Toplam elde edilen puan: 193
- Genel memnuniyet oranı:
 $193 \div 250 = 0,772$
- Yüzdesel olarak:
 $0,772 \times 100 = \%77,2$

Bu ankette **genel müşteri memnuniyet düzeyi %77,2** olarak belirlenmiştir

Memnuniyet düzeyinde, soru bazında veya toplam değerlendirmede, bir önceki değerlendirme dönemine göre bir düşüş tespit edilirse veya değerlendirmeler sonucunda ortalama memnuniyet düzeyi 2,5'in veya %50'nin altında ise Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatılır.

5.6. 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 verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

5.7. İtiraz ve Şikâyet Akış Diyagramı

Şikâyetler/itirazlar, itiraz ve şikâyet Değerlendire Formu ile alınır



Kalite Yönetim Temsilcisi Şikâyet veya itirazı alındığına dair e-posta yoluyla müşteriyi en geç 10 iş günü içerisinde bilgilendirilir.



Eğer söz konusu şikâyet/ itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu durum en geç 10 iş günü içerisinde ilgili taraflara resmi yazı ile iletilir ve Kalite yönetim temsilcisi alınan itiraz/ şikâyeti itiraz ve şikâyet izleme listesine kaydeder



Şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikâyet/itiraz sahibine şikâyetin/itirazın 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.



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



İlgili Kurul şikâyet/itiraz sahibi ile temas kurarak şikâyet/itiraz hakkında gerekli olan tüm bilgileri toplar ve toplanan bilgiler neticesinde doğrulamalarını yapar. Şikâyetin/ itirazın giderilmesi için gerekli faaliyetleri planlar. Şikâyet ve itiraz kurulu şikâyet/itiraza ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu ile kayıt altına alır.



Şikâyetin/itirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa INSPERLA bünyesindeki her birime düzeltici faaliyet başlatabilir. Kararların alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde şikâyet/itiraz sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtlar saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

6. Revizyon

Revizyon Bilgileri		
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	06.02.2023	İlk Yayın
01	27.03.2024	İtiraz şikâyet kurulu üyelerinin kimler olacağı belirtilmiştir. Genel düzeltmeler yapılmıştır
02	12.08.2024	İtiraz bizim faaliyetlerimiz dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine şikâyetin 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir. İbaresini eklenmiştir. 6.7. İtiraz ve Şikâyet Akış Diyagramı başlığı eklendi.
03	27.06.2025	Prosedür TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17024 ve TS EN ISO/IEC 17065 standartları için ortak bir prosedür haline getirildi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR