YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Revize Yapılan Sayfa No	Tarih	Yapılan Değişiklik	Revizyon No

Dağıtım Listesi
Sirket Yöneticisi
Muayene Mühendisi
Teknik Yöneticisi
Planlama Uzmanı

Hazırlayan **Onaylayan**

Kalite Yöneticisi **Şirket Yöneticisi**

1. AMAÇ

MİDEATÜRK yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, MİDEATÜRK muayene faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan MİDEATÜRK, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. MİDEATÜRK 'un personelinden gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsam içerisinde yer alır.

3.TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kurum veya kişi tarafından yapılan, MİDEATÜRK faaliyetlerinde muayene kararı dışındaki bir memnuniyetsizliğin belirtilmesidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın ya da belgelendirilmiş kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin MİDEATÜRK tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebidir.

Düzeltici Faaliyet: Kalite yönetim sisteminin herhangi bir noktasında ortaya çıkmış bir uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için gerçekleştirilen faaliyete düzeltici faaliyet denir.

Önleyici Faaliyet: Kalite yönetim sisteminin herhangi bir noktasındaki olası uygunsuzlukların gerçekleşmeden ortadan kaldırılması için yapılan faaliyete önleyici faaliyet denir.

Kurul: Kalite yöneticisi, Teknik yöneticisi ve yönetim kurulu üyelerinden bir kişinin oluşturduğu ve şikayet ve itiraz gelmesi durumunda toplanılan şikayet ve itiraz kurulunu ifade eder.

Bakanlık: Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

4.SORUMLULAR:

- Kalite yöneticisi

-Teknik Yöneticisi

5.UYGULAMA

5.1. Genel

MİDEATÜRK, şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanması, doğrulanması ve muhafazasından sorumludur.

5.2. Kayıt İşlemi

MİDEATÜRK, faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve MİDEATÜRK personelinden gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz kalite yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. F-09 Şikayet-İtiraz-Öneri Formu kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından doldurulmamışsa kalite yöneticisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. Bu süreç gizlilik esasına göre kalite yöneticisi tarafından yürütülür.

5.3. Şikayet ve İtiraz

Yapılan geri bildirim şikayet ise; belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon ve veriler ilgili personelden istenir. Karar en geç 30 iş günü içinde itiraz ve şikayet kurulu tarafından verilir. Şikâyet sahibi, kalite yöneticisi tarafından bu durumdan haberdar edilir. Şikâyet sahibi sonuca itiraz edebilir. Kalite yöneticisi şikayet ve itirazı değerlendirmesi üzerine karar verebilecek yetkinlikte kurul toplar. Şikayet ve İtiraz kurulu kalite yöneticisi, teknik yöneticisi ve şirketin yönetim kurulu üyelerinden(en az 1 kişi) oluşur. Kurul en az 3 kişiden oluşur ve şikayet ve itiraz gelmesi durumunda toplanılır. Şikayete sebep olan kişi karar aşamasında yer alamaz. Şikayete söz konu olan personel, problem tespit ve çözüm aşamalarında görev alabilir.

MİDEATÜRK rapor yaptığı bir müşteri hakkında yapılan şikayet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, MİDEATÜRK gizlilik ve güvenlik prosedürü (PR-02) gereği gizli olarak ele alınır. Rapor yapılan müşteri hakkında MİDEATÜRK 'a yapılan şikayetler/itirazlar MİDEATÜRK tarafından müşteriye zamanında yönlendirilir (30 iş günü).

MİDEATÜRK şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, bu bilgilerin kontrolü gerekli çalışmaların yapılması ve müşteriye bildiriminden kendisi sorumludur.

İlgili veya sorumlu MİDEATÜRK personelinin düzeltici önleyici faaliyet gerçekleştirmesi için çalışmalar başlatılır.

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

Şikayetin/itirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak şikâyet/itiraz ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur. Şikayeti/itirazı yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

Şikayet sahibi alınan kararı kabul etmemesi durumunda ısrar etmesi durumunda şikayet sahibinin Bakanlık veya hukuki yollara başvurması durumunda süreç kalite yöneticisi tarafından takip edilir.

5.4- Şikayet ve İtiraz Kararının Bildirimi

İtiraz veya şikayet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikayetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 20 iş günü içinde kalite yöneticisi tarafından (sms-e-mail-telefon) ile bildirilir.

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

F-05 Şikayet İtiraz Öneri Formu

PR-02 Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü

F-09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu