

1. AMAÇ VE KAPSAM

Prosedürün amacı, UGETAM tarafından sunulan hizmetlere ilişkin yapılan itiraz/şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin süreci tanımlamaktır.

Prosedür, itiraz ve şikâyetlerle ilgili süreçleri kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Prosedürün hazırlanmasından, uygulanmasından, revize edilmesinden, sürekliliğinin sağlanmasından sorumludur. UGETAM'a yapılan itiraz/şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin süreci yönetmekten sorumludur.

Birim Şefleri: Faaliyet alanı ile ilgili yapılan itiraz/şikâyetlerin alınmasından, Kalite Yönetim Temsilcisine iletilmesinden ve cevaplandırılmasından sorumludur.

Komisyon: Yapılan itiraz/şikâyetlerin tarafsız bir şekilde değerlendirilmesinden ve son kararın verilmesinden sorumludur.

3. TANIMLAR

İtiraz: Hizmet talep eden/alan kişinin veya kuruluşun, verilen hizmetin sonucu ile ilgili olarak, alınan kararın yeniden değerlendirmesine dair talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından, kuruluşumuzun faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi

Müşteri: Ugetam'dan hizmet talep eden veya alan kişi, kurum, kuruluş

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- UGT-EY-PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- UGT-EY-PR-006 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- UGT-EY-PR-006 İç Tetkik Prosedürü
- UGT-EY-FR-009 İtiraz/Şikâyet Başvuru Formu
- UGT-EY-TB-007 İtiraz/Şikâyet Takip Listesi

5. UYGULAMALAR

Prosedür kapsamındaki her tür itiraz ve şikâyetin; tarafsızlık ve çıkar çatışması oluşturabilecek durumların oluşmasını engelleyecek, başvuru sahiplerinin niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde ele alınması sağlanacaktır. Müşteri dışındaki (örneğin itiraz/şikâyet eden, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle Ugetam arasında gizli kalacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak), Ugetam tarafından gizli tutulacak ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmayacaktır.

5.1 İtiraz/Şikâyet Başvurularının Alınması ve Geçerli Kılınması

UGETAM'dan hizmet talep eden veya alan müşteriler, itiraz/şikâyetlerle ilgili başvurusunu aşağıdaki üç yöntemden birisini kullanarak yapacaktır.

- İlgili birimden temin edeceği UGT-EY-FR-009 İtiraz/Şikâyet Başvuru Formunu doldurur ve ugetam@ugetam.istanbul adresinden veya elden kurumumuza ulaştırır.
- www.ugetam.istanbul web sitesinden temin edeceği UGT-EY-FR-009 İtiraz/Şikâyet Başvuru Formunu doldurur ve ugetam@ugetam.istanbul adresinden veya elden kurumumuza ulaştırır.
- ugetam@ugetam.istanbul adresindeki VOC TESTER Personel Belgelendirme Yazılımı üzerinden başvurusunu yapar ve yazılım üzerinden itiraz/şikâyetini kurumumuza ulaştırır.

Gelen itiraz/şikâyet başvuruları, başvuruyu alan kişi tarafından yazı işleri bölümüne iletilir. İtiraz/şikâyet başvuruları Yazı İşleri tarafından UGETAM Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemine kayıt edilir ve gelen evrak numarası verilerek Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir. Sözlü olarak yapılan itiraz/şikâyetler, mutlaka itiraz/şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. İtiraz/şikâyetlerde asgari olarak itiraz/şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile itiraz/şikâyetin açık ifadesi, itiraza konu olan objektif deliller yer almalıdır.

Yapılan itiraz başvuruları aşağıdaki konularda olabilir ama bunlarla sınırlı değildir;

- Verilen hizmetin sonuçlarına ilişkin
- Hizmet veren personelin yetersizliği hakkında
- Yetersiz raporlamaya ilişkin

Yapılan şikâyet başvuruları aşağıdaki konularda olabilir ama bunlarla sınırlı değildir;

- Personelin tutumuna ilişkin
- Müşterinin malına zarar verilmesine ilişkin
- Hizmet süresine ilişkin

UGETAM'a yapılan itiraz başvuruları, İtiraza konu olan hizmetin görüldüğü tarihten itibaren, sözleşmede belirtilen bir süre varsa o süre içerisinde, sözleşmede süre belirtilmemişse 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Şikâyet için belirli bir başvuru süresi yoktur.

Alınan itiraz/şikâyetlerin, öncelikle ilgili akreditasyon alanıyla (muayene, laboratuvar, personel belgelendirme) ilgili olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve eğer ilgili ise itiraz/şikâyetler ele alınır, ilgili değilse itiraz/şikâyet reddedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekçesiyle birlikte şikâyet sahibine bildirim yapılır. İtiraz/şikâyet ilgili akreditasyon alanıyla ilgili ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birime gönderilir. İlgili birim şefi, itiraz/şikâyeti inceler. İtiraz/şikâyet yeterli bilgi/belge ile desteklenmemişse, ilgili birim şefi, itiraz/şikâyeti yapandan yeterli bilgi almak için iletişime geçer. Yeterli bilgi/belge elde edilemezse, bilgi/belge eksikliği nedeniyle itiraz/şikâyetle ilgili işlem yapılamadığına dair cevap yazısı hazırlanır ve Kalite Yönetim Temsilcisinin teyidi alınarak birim müdürünün onayıyla, hazırlanan cevap yazısı ilgili birim şefi tarafından itiraz/şikâyet sahibine gönderilir ve itiraz/şikâyet sonuçlandırılır. Bilgi/belge eksikliği olmayan itiraz/şikâyetlerle ilgili olarak, başvurunun yapılmasından itibaren en geç 7 iş günü içerisinde, ilgili birim şefi tarafından müşteriye itiraz/şikâyetin alındığına dair bilgilendirme (mail ya da yazılı) yapılır ve süreç, aşağıda belirtildiği şekilde devam ettirilir. İtiraz/şikâyete konu olan kişi ilgili birim şefi ise, o zaman itiraz/şikâyetle ilgili süreç, birim müdürü tarafından görevlendirilen ve şikâyete konu olan şeflikte çalışmayan başka bir personel tarafından yürütülür. Kalite Yönetim Temsilcisi hakkındaki şikâyetlerde ise Genel Müdür tarafından bir birim müdürü görevlendirilir.

5.2 İtiraz/Şikâyet Başvurularının Değerlendirilmesi

Akreditasyon alanıyla (muayene, laboratuvar, personel belgelendirme) ilgili olduğu değerlendirilen itiraz/şikâyetlerle ilgili olarak, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şirket içerisinde konu ile ilgili en az 3 kişiden oluşan bir komisyon kurulur ve komisyon üyelerine maille bilgilendirme yapılır. Oluşturulacak komisyonun tarafsız olmasını sağlama adına, komisyona itiraz/şikâyete konu olan kişi/kişiler alınmaz.

Oluşturulan komisyon, İtiraz/şikâyet konusunu inceler ve itiraz/şikâyet konusuna göre o konuda ilgili ve uzman personelden (çıkar çatışması oluşturmamalı) bilgi alır. Komisyonun gerekli gördüğü bilgilere ulaşması, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. Yapılan incelemeler doğrultusunda itiraz/şikâyetin haklı olup olmadığı değerlendirilir ve alınan karar, oluşturulacak toplantı tutanağına kaydedilir. Karar, oy çokluğuyla alınır.

İtiraz/şikâyete konu olan faaliyeti yürüten birim şefi, alınan kararları, itiraz/şikâyet tarihini takip eden 30 (otuz) gün içinde itiraz/şikâyet sahibine, elektronik posta ya da yazılı olarak bildirir. İtiraz/şikâyete konu olan kişi ilgili birim şefi ise, itiraz/şikâyet konusunda görevlendirilmiş personel, alınan kararları itiraz/şikâyet sahibine bildirir.

İtiraz/şikâyetin haklı bulunması durumunda, gerekli düzeltmeler veya düzeltici/önleyici faaliyetler belirlenir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından UGT-EY-PR-006 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet süreci başlatılır. Gerekli görülmesi durumunda, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından UGT-EY-PR-006 İç Tetkik Prosedürüne uygun olarak plan dışı iç tetkik yapılabilir.

İtiraz/şikâyetle ilgili yapılan faaliyetler kayıt altına alınır ve gerekli durumlarda gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili ilerleme raporu itiraz/şikâyet sahibine iletilir.

5.3 Başvuruların Takibi

İtiraz/şikâyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından UGT-EY-TB-007 İtiraz/Şikâyet Takip Listesine kayıt edilir.

6 KAYIT

Prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar, UGT-EY-PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre gizliliği korunarak muhafaza edilir.