



## ŞİKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

**P.009**

<b>İlk Yayın Tarihi</b> :	16.12.2010	<b>Revizyon Tarihi</b> :	26.03.2019	<b>Revizyon No</b> :	03
				<b>Sayfa No</b> :	1/3

### 1. AMAÇ ve KAPSAM

*İMKOSAN*'ın, muayene faaliyetlerini sunduğu kuruluşların hizmet çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz ve/veya şikayetlerle ilgili işlemlerin esaslarını belirlemektir.

*İMKOSAN*'ın muayene faaliyetleri ile ilgili şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

### 2.SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, Teknik Yöneticiler, Finans Müdürü ve Genel Müdür sorumludur.

### 3. TANIMLAR

**Şikayet:** Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların *İMKOSAN*'ın muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya *İMKOSAN*'ın etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

**İtiraz:** Kuruluşların veya ilgili tarafların *İMKOSAN*'ın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranacak tek koşul, *İMKOSAN*'ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

### 4. UYGULAMA

#### 4.1 Şikayetler ve İtirazlar

*İMKOSAN* muayene hizmetleriyle ilgili olarak; muayene raporları, muayeneyi gerçekleştiren ekipler, muayenenin içeriği, iş güvenliği kurallarına uymama vb. hususlarda ilgili kuruluşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü tüm şikayet ve/veya itirazları kayıt altına alır.

Müşterilerden; e-mail, posta veya web aracılığıyla yazılı olarak, **F.007** Şikayet ve İtiraz Formu'yla, gelen veya telefon ya da karşılıklı görüşme yoluyla sözlü ulaşan tüm şikayet ve/veya itirazlar, Teknik Yöneticiler veya Finans Müdür tarafından aşağıda tarif edildiği şekilde derlenip Kalite Yönetim Temsilcisine 2 (iki) iş günü içerisinde iletir.

E-mail, posta veya web aracılığıyla yazılı olarak gelen şikayet ve/veya itirazlar Teknik Yöneticiler veya Finans Müdürü tarafından **F.007** Şikayet ve İtiraz Formu'nun doldurulup ekine (varsa) mail çıktısı eklenerek Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

Telefon ya da karşılıklı görüşme yoluyla ulaşan sözlü şikayet ve/veya itirazlarda ilgili Teknik Yönetici veya Finans Müdürü **F.007** Şikayet ve İtiraz Formu'nu kendisi doldurarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

<b>Hazırlayan ve Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



## ŞİKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

**P.009**

<b>İlk Yayın Tarihi</b> :	16.12.2010	<b>Revizyon Tarihi</b> :	26.03.2019	<b>Revizyon No</b> :	03
				<b>Sayfa No</b> :	2/3

Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet ve/veya itiraz kaydı kendisine iletdikten sonra 2 (iki) iş günü içerisinde şikayet ve/veya itiraz sahibi taraflara ulaşarak; şikayet ve/veya itirazın doğru anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol eder ve izlenecek süreç hakkında bilgilendirme yapar. Karşı tarafı dinleyen ve süreçle ilgili bilgilendiren Kalite Yönetim Temsilcisi; sürecin incelenmesi ve takibi için şikayet ve itirazların incelenmesinden sorumlu ekibe bilgi verir ve konuyla ilgili düzeltici faaliyet başlatır.

**İMKOSAN** itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. Şikayet ve/veya itirazların ele alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve çözüm sürecine kavuşturulmasından sorumlu ekip; Genel Müdür, Finans Müdürü ve ilgili Teknik Yöneticilerden oluşur. İlgili yöneticiler, gerek görür ise şikayet ve/veya itirazdan bulunan müşteriyi, muayene ekiplerini toplantıya çağırabilir ve/veya direkt olarak müşteriyi ziyarete gidebilir. Ziyaret ve yerinde görüşme gerektirmeyen genel durumlarda, ilgili yöneticiler alınan kararı gerekçesiyle birlikte itirazı izleyen 5 (beş) iş günü içerisinde telefonla sözlü olarak ve/veya e-mail ile yazılı şekilde karşı kuruluşa bildirir. Aynı süre zarfında düzeltici faaliyet aksiyonlarını Kalite Yönetim Temsilcisine teslim ederek düzeltici faaliyetin kapanması için üzerine düşenleri yerine getirir.

Muayene hizmeti talebinde bulunan veya daha önce muayene hizmeti verilmiş bir kuruluş, **İMKOSAN** Teknik Yöneticileri veya Finans Müdürü'nün herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildiriminin eline geçmesinden sonra 5 (beş) iş günü içerisinde yapabilir.

Sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst merciye itiraz için müracaatta bulunabilecekleri bildirilir. İtirazların çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir.

Kuruluşlardan gelen itirazlar **F.007** Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Ayrıca; kuruluşlar [www.imkosan.com.tr](http://www.imkosan.com.tr) adresinde bulunan **F.007** Şikayet ve İtiraz Formu'nun pdf halini indirip doldurarak [imkosan@imkosan.com.tr](mailto:imkosan@imkosan.com.tr) ye e-mail atabilir veya internet sitesinin 'Bize Ulaşın' sekmesindeki 'İletişim Formu' kısmını doldurarak **İMKOSAN**'a ulaşabilirler. [imkosan@imkosan.com.tr](mailto:imkosan@imkosan.com.tr) adresine gelen şikayet ve/veya itirazlar Finans Müdürü'ne, internet sitesinin 'Bize Ulaşın' sekmesinde doldurulan kayıtlar, İnsan Kaynakları e-mail hesabı olan [elif@imkosan.com.tr](mailto:elif@imkosan.com.tr) hesabına düşmektedir.

İtirazların ele alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve karar verilmesindeki tüm faaliyetler, itiraz eden kişi ve/veya kuruma karşı eşitlik, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleriyle yürütülür.

İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karara itiraz edene karşı güven esaslı, gizlilik, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate alınır. İtiraz süreci;

- İtirazı almak, geçerli kılmak, araştırmak ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,

<b>Hazırlayan ve Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



## ŞİKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

**P.009**

<b>İlk Yayın Tarihi</b> :	16.12.2010	<b>Revizyon Tarihi</b> :	26.03.2019	<b>Revizyon No</b> :	03
				<b>Sayfa No</b> :	3/3

- İtirazı izlemek ve kayıt etmek,
- Uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti yerine getirmek,
- İtirazları çözümlenmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması şeklindedir.

*İMKOSAN*'a ulaşan tüm şikayet ve itirazlar gizli tutulur, gizlilik ve tarafsızlık çerçevesinde üçüncü taraflara herhangi bir bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca *İMKOSAN*'ı akredite eden kurum tarafından incelenmesine izin verilebilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

Şikayetler ve İtirazlar, YGG toplantılarının gündemindedir.

### 5. İLGİLİ KAYITLAR

- **F.007** Şikayet ve İtiraz Formu

<b>Hazırlayan ve Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür