

Prosedür Adı :

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
KAYA	PRS	14	05

Revizyon Tarihiçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	31.12.2016	İlk Yayın	RESUL ÇELİKİTEN	ÖMER KAYA	ABDULLAH KAYA
01	15.02.2018	Teknik Müdür Değişiklik Nedeni İle Revize Edilmiştir.	RESUL ÇELİKİTEN	ABDULLAH KAYA	ABDULLAH KAYA
02	09.04.2018	Denetim bulguları ışığında revize edilmiştir.	RESUL ÇELİKİTEN	M.TİMUR SONKAYA	ABDULLAH KAYA
03	01.06.2018	Atıfda bulunulan uygunsuz ünvan değişikliği nedeni ile revize edilmiştir.	RESUL ÇELİKİTEN	M.TİMUR SONKAYA	ABDULLAH KAYA
04	01.10.2019	6.1 ve 6.3 maddesi güncellendi.	RESUL ÇELİKİTEN	ABDULLAH KAYA	ABDULLAH KAYA
04	26.06.2020	Teknik Müdür Değişikliği.	RESUL ÇELİKİTEN	ÖMER KAYA	ABDULLAH KAYA
05	26.06.2022	6.3 Maddesi reviz edildi	RESUL ÇELİKİTEN	M.TİMUR SONKAYA	ÖMER KAYA



1. AMAÇ:

KAYA KALİTE' nın faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

KAYA KALİTE' nın tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür

Teknik Müdür

Kalite Yöneticisi

4. TANIMLAR:

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, KAYA KALİTE veya TÜRKAK'a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, KAYA KALİTE' ya veya TÜRKAK' a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. KISALTMALAR:

--

6. UYGULAMA:

6.1. Şikayetlerin Yapılması

KAYA KALİTE' ya, şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak şikayeti alan KAYA KALİTE personeli tarafından kaydedilir. Şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verir. Şikâyet sahibi, Şikâyet / İtiraz Formuna, KAYA KALİTE internet sayfasından www.kayakalite.com 'dan ulaşılacağı veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikâyeti alan KAYA KALİTE personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikayetler

eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikayet Kalite Yöneticisine iletilir. Gelen şikayet "Şikayet / İtiraz İzleme Formu"na Kalite Yönetici tarafından işlenir.

KAYA KALITE' ya ulaşan şikayetler, Teknik Müdür ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikayete konu olan kişi veya kişiler, şikayetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikayet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikayete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen şikayetler, **Kalite Yöneticisinin organize edeceği toplantıda ele alınır ve toplantı tutanağına geçirilir.** Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.2. İtirazların Yapılması

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan KAYA KALITE personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da mail, fax vb şekilde yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse Şikayet/İtiraz Formu bir kopyası şikayet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz Şikayet / İtiraz İzleme Formu'na işlenir.

KAYA KALITE' ya ulaşan itirazlar, muayene faaliyeti ile ilgili ise Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür' ün de bulunduğu toplantıda, **Genel Müdür'e** itiraz konusu ile ilgili görüşlerini sunarlar. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür tarafından, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

İtirazlar, uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen itirazlar, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.3 Genel

- Bir şikâyet veya itiraz alındığında, şikâyet veya itirazın, KAYA KALİTE sorumluluğundaki faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit ettikten sonra ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.
- İtirazların ve şikâyetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan **KAYA KALİTE** sorumludur.
- İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.
- Bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından KAYA KALİTE sorumludur.
- Şikâyet veya itirazı değerlendirecek ve karara bağlayacak ekip yukarıda belirtildiği gibi, şikâyet veya başvuruya konu olan faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler atanarak gerçekleştirilir ve onaylanır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

KAYA.F. 57 Şikâyet/İtiraz Formu

KAYA.F. 58 Şikâyet / İtiraz İzleme Formu

KAYA.F.18 Uygunluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu