

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

İLGİLİ STANDARTLAR/ MADDE NO

- TS EN ISO IEC 17020/ 7.5-7.6

DAĞITIM LİSTESİ

- Kalite Yöneticisi
- Muayene Kuruluşu Ortak Ağ

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Genel Müdür
Emine ÇETİN	Ahmet Reşat GÖRÜR

MANAS	ŞİKAYETLER ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	Yayın Tarihi	Rev. No./Rev.Tar.	Sayfa
	P-05	20.09.2011	04/16.06.2025	2/6

1.0 AMAÇ VE KAPSAM

ISO 17020 standardı doğrultusunda hizmet vermekte olan Manas Enerji Yönetimi San. ve Tic. A.Ş.' ye gelen her türlü itiraz ve şikâyetleri çözümlmek için gerekli süreci tanımlamaktır.

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

2.0 TANIMLAR VE TERİMLER

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.

3.0 SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi, itiraz ve şikâyet alınması, sürecinin yürütülmesi, takip ve kaydedilmesinden,

Muayene Müdürü ve Muayene Personeli, gelen şikâyet ve itirazı Yönetim Temsilcisine iletmekten, görev verilmesi durumunda gerekli araştırmaların yapılmasından,

Şikâyet ve İtiraz Komitesi, tarafsızlık, bağımsızlık, gizlilik ilkelerini gözeterek ilgili itiraz ve şikâyetle ilgili gerekli incelemeleri, değerlendirmeleri yapmak ve objektif karar vermekten,

Genel Müdür, İtiraz ve şikâyet komitesinin teşekkül ettirilmesinden, değerlendirme ve karar sürecinin kuruluş politika ve hedeflerine, gizlilik şartlarına uygun olarak yürütüldüğünün takibinden sorumludur.

4.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Genel Müdür
Emine ÇETİN	Ahmet Reşat GÖRÜR

Doküman Kodu	Doküman Adı	Sorumlu
F-81	Şikâyet ve İtiraz Takip Formu	Kalite Yöneticisi
F-80	Şikâyet ve İtiraz Başvuru ve Değerlendirme	
P-07	Düzeltilici/Önleyici faaliyet Prosedürü	
F-13	Düzeltilici/Önleyici faaliyet Formu	
F-14	Düzeltilici/Önleyici faaliyet Takip Formu	

5.UYGULAMA

5.1. Şikâyet ve İtiraz Başvurusunun Alınması

MANAS, herhangi bir kişi veya kurum/kuruluşça, muayene ile ilgili faaliyetleri, personeli, prosedürleri, müşterisinin muayene kapsamındaki faaliyetleri vb. hususlarda yapılan şikâyetleri, itirazları dikkate alır, gizlilik içinde değerlendirir.

Muayene faaliyetleriyle ilgili olabilecek her türlü, itiraz ve şikâyetleri posta, faks, elden veya e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. İtiraz ve şikâyetler Kalite yöneticisi tarafından **F-80 Şikâyet ve İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu** ile kayda alınır. **F-81 Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna** kaydedilip takip edilir. Diğer personele ulaşan itiraz ve şikâyetleri alan MANAS personeli bu konuyu Kalite yöneticisi'ne iletir. İtiraz ve şikâyetin Kalite yöneticisi ile ilgili olması durumunda, konunun Genel Müdüre iletilmesi Kalite Yöneticisi sorumluluğundadır. Bu durumda Genel Müdür tarafından itiraz/şikâyet sürecini takip etmek üzere bir personel görevlendirir. Şikâyet/itirazın muayene faaliyetleriyle ilgili olup-olmadığı incelenir. İlgisi olması halinde şikâyet veya itiraz kaydedilerek işlem başlatılır ve şikâyet/itiraz sahibine işlem başlatıldığı 3(üç) gün içinde yazılı olarak bildirilir

5.2. İtiraz/Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Kararın Bildirimi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Genel Müdür
Emine ÇETİN	Ahmet Reşat GÖRÜR

Kalite Yöneticisi şikâyet/ itiraz konusuyla ilgili olarak, mümkün olduğu ölçüde tüm bilgileri toplar ve bu bilgilerin doğrulamasını yapar.

Şikâyet/itiraza dair tüm bilgilerin toplanması, doğrulanması, değerlendirilmesi (gerekliyorsa) düzeltici ve önleyici faaliyetler de dahil yapılacaktır; Kalite yöneticisi tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirme sonucu, en geç 30(otuz) gün içinde yazılı olarak muhatabına bildirilir. Şikâyet/itiraz sahibi kendisine yazılı olarak bildirilen karara 30(otuz) gün içinde yazılı olarak itiraz edebilir. Süre aşımı olan itirazlar dikkate alınmaz.

İtiraz/şikâyetle ilgili Genel Müdür tarafından, en az 3(üç) kişiden oluşan **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** oluşturulur.

Komite üyelerinden en az birisi hukuk eğitimi almış olanlardan seçilir ve atanır. Komite üyeleri itiraz/şikâyete konu olmayan kişi/kişilerden seçilir.

Çıkar çatışmasını güvence altına almak için, müşteriye danışmanlık hizmeti sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olanlar, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren 2(iki) yıl süre ile o müşterinin şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi itiraz/şikâyetler kararını verdikten sonra **Genel Müdür** onayı ardından **Kalite yöneticisi**, mümkün olduğunca kısa sürede şikâyet/itirazın sonucunu ve bitişini şikâyet/itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

Şikâyet ve itiraz komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak, taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. Ankara mahkemeleridir.

Şikâyet ve itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan analizler, rapor haline getirir, ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirme toplantısında sunulur.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Genel Müdür
Emine ÇETİN	Ahmet Reşat GÖRÜR

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

İtiraz/şikâyetin değerlendirilmesi, **P-07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

6. Muayene kuruluşunda şikayetler, " P-05 Şikayetler ve İtirazların Yönetimi Prosedürü dokümanına göre değerlendirilir. Kuruluşumuza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı proses ve F-80 Şikâyet ve İtiraz Başvuru ve Değerlendirme Formu internet sitesinde (www.manas.com.tr) ilgili tarafların erişimine sunulur.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Genel Müdür
Emine ÇETİN	Ahmet Reşat GÖRÜR

Revizyon İşlem Sayfası

Sıra No	Rev. Tarihi	Rev.No	Rev. Konusu	Onay
01	08.09.2017	01	Madde 6.6 şikayet analiz yöntemi tanımlanmıştır..	
02	22.09.2020	02	ISO 17020:2012e göre düzenlenmiştir.	
03	05.12.2022	03	ISO 17020:2012e göre şikayet ve itirazlar prosesinin nasıl ele alındığı konusu düzenlenmiştir.	
04	16.06.2025	04	6. Madde eklenerek ilgili tarafların prosedüre ne şekilde ulaşabileceği eklenmiştir.	

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Emine ÇETİN

Onaylayan
Genel Müdür

Ahmet Reşat GÖRÜR