



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman No	REM.PR.009
Yayın Tarihi	01.02.2024
Rev. No/Tarih	00
Sayfa No	1 / 5

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Revizyon Tarihiçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Onaylayan
00	01.02.2024	İlk Yayın	NURSENA NAYARALI	MUSTAFA ERTÜRK



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	REM.PR.009
Yayın Tarihi	01.02.2024
Rev. No/Tarih	00
Sayfa No	2 / 5

1. AMAÇ

Bu prosedür, şikâyet ve itirazların alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin karşılaştırılmasına ilişkin prosesin tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetlerde dahil, şikâyet ve itirazların takibi, kayıt altına alınması ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanmasına yönelik yöntemlerini açıklamaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür
Teknik Müdür
Kalite Yönetim Temsilcisi

4. TANIMLAR

4.1 Şikâyet : Müşterilerin veya diğer ilgili tarafların REM KALİTE'nin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene hizmeti sunduğu kişi ve/veya kuruluşla ilgili akreditasyon kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu düzeltilmesi istenen “olumsuzluk” başvurularıdır.

4.2 İtiraz : REM KALİTE'nin müşteri veya ilgili kesimlere yönelik gerçekleştirmiş olduğu muayene faaliyetlerinde almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1 Şikâyet ve İtiraz Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

REM KALİTE'nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, web sitemizde erişime açılmış olan “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Sözlü olarak iletilen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi veya şikâyetin bildirildiği kişi tarafından ‘Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’ kullanılarak yazılı hale getirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, doldurulan “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’na bir kayıt numarası verir ve “Şikâyet ve İtiraz Takip Formu’na kaydeder.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	REM.PR.009
Yayın Tarihi	01.02.2024
Rev. No/Tarih	00
Sayfa No	3 / 5

Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirterek) şikâyet sahibine “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu” nda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile 7 iş günü içerisinde bildirir ve “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu” na bildirim işler.

Doldurulan ‘Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

Öncelikle şikâyetin doğrulanması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Tüm şikâyetler muayene ile ilgili veya ilgisiz ayrımı olmaksızın kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

Muayene faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler Teknik Müdüre sunularak değerlendirilmesi yapılır.

Muayene faaliyetleri dışındaki şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

Şikâyete konu olan durumun görüşülmesi için gerekli toplantılar (şikâyete konu olan durumun büyüklüğüne göre: sadece Teknik Müdür veya Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi’nin de katılımı sağlanarak) yapılır. Burada alınan kararlar nihai kararlardır.

Alınan kararlara ilişkin uygulanacak faaliyet, şikâyet sahibine 14 iş günü içerisinde e-posta veya iletişim numarası ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından iletilir.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmez ise süreç yeniden başlatılır.

Şikâyetin tekrarlanmaması için alınan kararlara ilişkin faaliyetler kararlar alındıktan sonra, en geç 1 ay içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür tarafından uygulanır.

Karar sonucu, düzeltici veya önleyici faaliyet gerektiriyorsa “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü” ne göre ‘Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu’ kullanılarak faaliyet başlatılır.

REM KALİTE, şikâyetin geçerli kılınması, yinelenmemesi ve dikkate alınması için gerekli tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

6.2 İtiraz Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

REM KALİTE’nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitemizde erişime açılmış olan “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu” nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi veya itirazın bildirildiği kişi tarafından “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu” kullanılarak yazılı hale getirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi doldurulan “Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’na kayıt numarası verir ve “Şikâyet ve İtiraz Takip Formu’na kaydeder.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	REM.PR.009
Yayın Tarihi	01.02.2024
Rev. No/Tarih	00
Sayfa No	4 / 5

İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirterek) itiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu'nda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile 7 iş günü içerisinde bildirir ve "Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu"na bildirimini işler.

Doldurulan "Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu", Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

Öncelikle itirazın doğrulanması Teknik Müdür tarafından yapılır. İtiraza konu olan durumun görüşülmesi için gerekli toplantılar (itiraza konu olan durumun büyüklüğüne göre sadece Teknik Müdür veya Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi'nin de katılımı sağlanarak) yapılır. Burada alınan kararlar nihai kararlardır.

Alınan kararlara ilişkin uygulanacak faaliyet, itiraz sahibine 14 iş günü içerisinde e-posta veya iletişim numarası ile bilgilendirir.

Alınan kararlara ilişkin faaliyetler kararlar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür tarafından uygulanır.

Karar sonucu, düzeltici veya önleyici faaliyet gerektiriyorsa, "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü"ne göre 'Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu' kullanılarak faaliyet başlatılır.

İtiraz sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmez ise süreç yeniden başlatılır. Teknik Müdür'ün sorumluluğunda tekrarlanan sürecin sonunda itiraz sahibinin tatmin olmaması durumunda hukuki yollara gidilebilir.

REM KALİTE, itiraz geçerli kılınması, yinelenmemesi ve dikkate alınması için gerekli tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

6.3 Gizlilik

REM KALİTE' ye ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda, yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda, ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

Bütün kayıtlar, dokümanlar, bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yönetim Temsilcisi'nin dosyasında saklanır.

Şikâyet ve itiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak "Kayıtların Kontrolü Prosedürü"ne göre muhafaza edilir. REM KALİTE, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili taraflara duyurmaktadır.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	REM.PR.009
Yayın Tarihi	01.02.2024
Rev. No/Tarih	00
Sayfa No	5 / 5

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

REM.PR.006 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
REM.PR.002 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
REM.FR.097 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu
REM.FR.085 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu
REM.FR.073 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu