

1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULAR

1.1 Amaç

Muayene hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları proses bazında değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

1.2 Kapsam

Bu prosedür, kuruluşumuzun muayene hizmetleri ile ilgili anlaşmazlıklar, şikâyet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

Kuruluşumuz bu süreci gizlilik ve tarafsızlık çerçevesinde yürütmektedir.

1.3 Sorumlular

Genel Müdür

Yönetim Temsilcisi

Teknik Yöneticisi

Müşteri İlişkileri Sorumlusu

Muhasebe ve Mali İşler Sorumlusu

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1 Tanımlar

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

Öneri: İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi veya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.

Talep: İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

2.2 Kısaltmalar

Genel Müdür: GM

Yönetim Temsilcisi: YT

Teknik Yöneticisi: TY

Müşteri İlişkileri Sorumlusu: MİS

Muhasebe ve Mali İşler Sorumlusu: MMS

3. UYGULAMA

3.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması Süreci

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, e-posta, mektup, anket vb. yolu ile gelen her türlü şikâyet, itiraz, öneri ve talep vb. kuruluşumuza ulaşan tüm geri bildirimler sınıflandırılır. Tüm personel aldığı geri bildirimleri YT veya MİS' na bildirir. Tüm şikâyet ve itirazlar, F.131 ŞİKÂYET, İTİRAZ, ÖNERİ TALEP FORMU' na YT veya MİS tarafından kaydedilir.

YT, TS ve TY gibi yönetimin yetkisi ile hareket eden personel dahil, son iki yıl içinde şikâyet ve itiraz konusu mesele ile iştigal etmiş herhangi bir personel o itiraz ve şikâyetin geçerli kılınması, araştırılması ve faaliyetlerin planlanması ve faaliyetlerin uygulanması işlemlerinde yer almazlar. Böyle bir durum söz konusu olduğunda YT şikâyet ve itirazları değerlendirir. YT ile ilgili şikâyetleri ise TY veya MMS veya GM değerlendirir.

Müşteriden/ilgili taraflardan gelebilecek şikâyet-itiraz türleri;

- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikâyet, itiraz, talep ve öneriler.

Mümkün olan durumlarda itiraz ve şikâyeti yapan tarafa, şikâyet ve itirazın alındığı bilgisi YT tarafından iletilir.

Şikâyet ve itirazın ele alınması sürecindeki tüm aşamalarındaki kararın tamamından GAMACERT sorumludur.

3.2 İtiraz ve Şikâyetlerinin Geçerli Kılınması, Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Süreci

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. GAMACERT tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri YT veya TY tarafından, **3 iş günü içerisinde** öncelikle incelenir. Bu incelemede, şikâyet ve itirazın, sorumlu olunan muayene hizmeti ile ilgili olup olmadığı veya dayanaklı olup olmadığı durumu ele alınır.

Şikâyet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanması GAMACERT sorumluluğundadır.

Eğer şikâyet veya itiraz, sorumlu olunan muayene hizmeti ile alakalı olmaması veya dayanaksız olması halinde (Haksız şikâyet / Haksız itiraz) bu durum ilgili tarafa iletilir ve şikâyet/itiraz kapatılır.

Şikâyet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde YT/TY tarafından **7 iş günü içerisinde** yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Yapılacak faaliyetler **aynı süre içerisinde** müşteriye/ilgili tarafa iletilir. YT ve TY faaliyetin yapılmasını kontrol eder.

Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda YT sorunun bir daha tekrarlamaması için F.003 DÖF FORMU ile düzeltici faaliyet başlatır.

İtirazlar hakkındaki araştırma ve kararlar ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde gerçekleştirilir.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda TY tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. Muayenenin **tekrarlanması, müşterinin aksi bir talebi olmaması halinde, şikâyet /itiraz bildirim tarihinden sonraki 30 gün içerisinde gerçekleştirilir.** İtiraz

edilen muayenelere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, **15 iş günü içerisinde** Hakem/Referans Muayene kuruluşu belirlenmesi sağlanır. Hakem/Referans muayene kuruluşu ilgili alanda akredite olan muayene kuruluşlar arasından belirlenir. Muayene, Hakem/Referans Muayene kuruluşu tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması halinde tüm masraflar GAMACERT tarafından karşılanır.

3.3 Müşteri/Şikayet Sahibine Dönüş Süreci

Gelen şikayet veya itirazın alınmasının ardından **3 iş günü** içerisinde YT / TY / MMS/ GM tarafından yapılan değerlendirmede şikayet veya itirazın haksız olduğu tespit edilmiş ise yazılı ya da sözlü olarak itiraz veya şikayet sahibine sebepleriyle beraber **aynı süre içerisinde** bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerde şikâyet ve itirazın haklı olduğu tespit edilmiş ise araştırma ve gerekli faaliyetlerin planlanması sürecine geçilir ve sürecin her aşamasında (değerlendirme, ilerleme raporları ve sonuç) **2 iş günü içerisinde** müşteri/ilgili taraf bilgilendirilir.

Mümkün olması durumunda, şikâyet ve itiraz sürecinin bitimi ilgili tarafa **2 iş günü içerisinde** resmi olarak bildirilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.003 DÖF FORMU

F.030 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

F.031 ŞİKÂYET, İTİRAZ, ÖNERİ TALEP FORMU

5. REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	05.02.2022	İlk yayın
01	11.11.2022	3. bölüm uygulamada sürecinde uyulması gereken termin süreleri tanımlanmıştır.

6. ONAY

ONAY	GENEL MÜDÜR
------	-------------