



## İTİRAZ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No : HRA.PR.109

Revizyon No : 08

Yürürlük Tarihi : 20.02.2023

Bu doküman HRA Kalite tarafından hazırlanmış olup, gizli ve özel bilgiler içermektedir. HRA Kalite'nin önceden yazılı izni olmaksızın tamamı veya bir bölümü çoğaltılamaz, kullanılamaz ya da yayınlanamaz.

## REVİZYON TARİHÇESİ, DOKÜMAN KONTROLÜ VE ONAYI

Rev. No	Tarih	Açıklamalar	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	01.07.2013	İlk yayın	Ahmet ÇETİNER	Ahmet ÇETİNER	Hamit R. ADALETİ
01	17.07.2014	- 5 maddesinin 2. ve 5. paragraflarına işaretlenen cümleler ilave edildi. - 7. bölüme ilgili dokümanlar eklendi. - 3. maddedeki itiraz ve şikayet tanımları, TS EN ISO/IEC 17020:2012 standardına göre güncellendi. - HRA.PR.109/EK.1 İtiraz/Şikayet Prosesi prosedürün ekine eklendi. -İçerik revize edildi	Fatih GÜNDÜZ	Ahmet ÇETİNER	Hamit R. ADALETİ
02	15.01.2016	5.1 Maddesi güncellenmiştir.	Ayşe KOVAYTAN	Ahmet ÇETİNER	Hamit Rıza ADALETİ
03	05.12.2016	5.1 Maddesi güncellenmiştir.	Ayşe KOVAYTAN	Ahmet ÇETİNER	Hamit Rıza ADALETİ
04	13.02.2017	5.1 Maddesi güncellenmiştir.	Ayşe KOVAYTAN	Ahmet ÇETİNER	Hamit Rıza ADALETİ
05	14.09.2017	5.1 Maddesi Güncellenmiştir.	Ayşe BAYRAM	Ahmet ÇETİNER	Hamit Rıza ADALETİ
06	18.04.2018	5.1 Maddesi Güncellenmiştir.	Ayşe BAYRAM	Ahmet ÇETİNER	Hamit Rıza ADALETİ
07	09.01.2023	5.1 Maddesi Güncellenmiştir.	Hatice CUMBA YILDIZ	Hamit Rıza ADALETİ	Hamit Rıza ADALETİ
08	20.02.2023	5.1 maddesi Güncellenmiştir.	Özlem TERZİ	Hamit Rıza ADALETİ	Hamit Rıza ADALETİ

## 1. AMAÇ:

HRA Kalite' nin faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetler ile ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

## 2. KAPSAM:

HRA Kalite' nin tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3. TANIMLAR:

**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.

## 4. KISALTMALAR:

--

## 5. UYGULAMA:

### 5.1 İtirazlar ve Şikâyetler

İtirazlar ve şikâyetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar/şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar/şikâyetler (telefon görüşmesi gibi), İtiraz/Şikâyet Formu (HRA.FR.122) kullanılarak kaydedilir ve HRA Kalite personeli itiraz/şikâyet sahibine itirazını/şikâyetini yazılı olarak da (mail vb.) yapması konusunda bilgi verir. İtiraz/şikâyet sahibi, İtiraz-Şikâyet Formuna (HRA.FR.122), HRA Kalite internet sayfasından [www.hrakalite.com](http://www.hrakalite.com) ulaşılabilirliği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabilirliği(mail vb.) İtirazı/şikâyeti alan HRA Kalite personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen İtirazlar/şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan itiraz/şikâyet Kalite Yöneticisine iletilir. Gelen itiraz/şikâyet "İtiraz/Şikâyet İzleme Formu" na (HRA. FR.123) Kalite Yönetici tarafından işlenir.

Gelen İtirazlar/şikâyetler, HRA Kalite' nin sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. İlgili ise itiraz/şikâyet değerlendirmeye alınır. HRA Kalite, itirazların/şikâyetlerin ele alınması sürecinde alınan kararların tamamından sorumludur.

HRA Kalite' ye ulaşan itirazlar/şikâyetler, personel belgelendirme faaliyeti ile ilgili ise öncelikle Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi veya onların görevlendireceği birim sorumluları tarafından ele alınır, eğer itiraz/şikâyet sahibi ile karşılıklı anlaşma sağlanamaz ise ihtiyaca binaen geçici bir İtiraz/Şikâyet kurulu oluşturulur ve değerlendirme kurul tarafından yapılır. Kurul üyeleri şirket içinden olabileceği gibi şirket dışından da olabilir. Kurul üyelerinin şirket içinden olması durumunda, kurulda hakkında itiraz/şikâyet bulunan kişinin/kişilerin yer almaması sağlanır.

Kurul minimum 3(üç) kişiden oluşmalıdır. İtirazın/Şikâyetin içeriğine bağlı olarak, kurul üyelerinin mesleki profili değişiklik gösterebilir. İtirazın/Şikâyetin iş yapım aşamasında veya sonrasında teknik kısım ile ilgili olması halinde kurul üyelerinden en az bir tanesinin yeterli teknik bilgiye sahip olduğundan emin olunmalıdır. İtirazın/Şikâyetin tarafsızlık ile ilgili olması durumunda kurulda kalite yöneticisinin yer alması sağlanmalıdır. Ödeme ya da ücret ile ilgili itiraz/şikâyet alınması halinde ise, kurulda teklif/sözleşme hazırlama aşamasında yer alan personel (şikâyet/itirazın muhatabı olmaması halinde) ve mali müşavir bulunmalıdır.

İtiraz/Şikâyet Kurulunda bulunan her personel Tarafsızlık ve Bağımsızlık konusunda yazılı beyanda bulunmuş olmalıdır. İtiraz/Şikâyet Kurulunda kararlar oy çokluğu ile alınır. İtiraz/Şikâyet kurulundan çıkan karar tavsiye niteliğindedir. Kurul tarafından alınan karar İtirazın /Şikâyetin içeriğine bağlı olarak ilgili birim sorumlusu ve kalite yöneticisi tarafından değerlendirilerek Genel Müdür onayıyla sonuçlandırılarak; aşağıda açıklandığı şekilde müşteri bilgilendirilir.

HRA Kalite' ye ulaşan itirazlar/şikâyetler Mekanik Laboratuvar ile ilgili ise Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi veya onların görevlendireceği birim sorumluları tarafından ele alınır. İtirazın/Şikâyetin uygun bulunması halinde;

- Uygulanabilir olması koşuluyla, itiraz sahibi ile birlikte tamamlanmış deney numunesi üzerinden gerekli ölçümler alınarak deneyin doğru yapıp yapılmadığı sonucuna varılabilir. Deneyin doğru yapılmış olduğu kanaatine varılır ise itiraz sonlandırılır. Deneyin hatalı olduğu kanaatine varılır ise öncelikle B, daha sonra C maddesi uygulanır.
- İtiraz sahibine(deneyin tekrar edilmesine engel olan herhangi bir durum yok ise) deneyin nezaretli olarak gerçekleştirilmesi teklif edilir. İtiraz sahibi ile birlikte deneyler HRA Kalite laboratuvarında gerçekleştirilir. İtiraz sahibinin sonucu kabul etmesi durumunda raporlama yapılır. Eğer itiraz devam ediyor ise C maddesi uygulanır.
- Deneyin tekrar edilmesine engel olan herhangi bir teknik sebep bulunmuyorsa, testler hakem laboratuvarlarda tekrarlanır. Hakem laboratuvar itiraz sahibi firmanın ve HRA Kalite'nin uygun bulunduğu akredite laboratuvarlar olmalıdır. Deneyin tekrarlanması sonucunda itirazın sahibi haklı ise, testin hatalı yapılmasının sebebi düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında araştırılır. Kök neden analizi yapılarak hatanın tekrarlanma riski ortadan kaldırılmaya çalışılır. Test doğru yapılmış ise itirazın sahibine yazılı olarak dönüş yapılır.

Haksız taraf HRA Kalitede ve hakem laboratuvarında yapılan test ücretlerinin ödemesini yapar.

HRA Kalite' ye ulaşan İtirazlar/Şikâyetler Muayene Hizmetleri bölümü ile ilgili ise Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi veya onların görevlendireceği birim sorumluları tarafından ele alınır. İtiraz/Şikâyet Prosesine göre hareket edilir.

İlgili birim personel(ler)i ile görüşülerek İtirazlar/Şikâyetler 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinatörlüğünde, İtiraz/Şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraza/Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, İtirazların/Şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar. İtirazlar/Şikâyetler, Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür, onların görevlendireceği birim sorumluları veya Tarafsızlık Kurulu tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile görüşülerek, var ise daha önce benzer olan itiraz/şikâyet kararları da dikkate alınarak ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

İtirazlar/Şikâyetler, -uygulanabilir ise- İtirazın/Şikâyetin yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, İtiraz/Şikâyet sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraz/Şikâyet eden tarafa bildirilecek olan karar, İtiraz/Şikâyet konusu faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir.

İtiraza/Şikâyete verilen cevap ve sonuç bilgisi İtiraz-Şikâyet İzleme Formu' na (HRA. FR.123) kaydedilir.

Gelen itirazlar/şikâyetler, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 12 ay içerisinde gelen İtirazlar/Şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilerek yönetime sunulur.

İtiraz/Şikâyet Prosesi bu prosedürün ekinde verilmiştir.

## 6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, İlgili Bölüm Yöneticileri, Teknik Müdür, Kalite Yöneticisi ve Tarafsızlık Kurulu sorumludur.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- HRA.GT.128 Tarafsızlık Kurulu Görev Tanımı
- HRA.FR.109 Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu
- HRA.FR.122 İtiraz/Şikâyet Formu
- HRA.FR.123 İtiraz/Şikâyet Takip Formu

HRA.PR.104 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

HRA.PR.109/EK.1-A İtiraz/Şikayet Prosesi (TS EN ISO/IEC 17020 Kapsamında)

HRA.PR.109/EK.1-B İtiraz/Şikayet Prosesi (TS EN ISO/IEC 17025 Kapsamında)

HRA.PR.109/EK.1-C İtiraz/Şikayet Prosesi (TS EN ISO/IEC 17024 Kapsamında)