

# İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<b>İsim Soyisim:</b>	Nazmiye TANSEL	Abdullah DEMİRALAY	Abdullah DEMİRALAY
<b>Pozisyon:</b>	KALİTE SORUMLUSU	TEKNİK MÜDÜR	TEKNİK MÜDÜR
<b>Tarih:</b>	17.02.2025	18.02.2025	18.02.2025
<b>İmza:</b>			

	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No.</b>	<b>PRS.009</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>13.01.2021</b>
		<b>Rev. No/Tarih</b>	<b>04/18.02.2025</b>
		<b>Sayfa No.</b>	<b>2 / 6</b>

## 1. AMAÇ

Bu prosedürde, ESTKOM Enerji' ye muayene faaliyetleri ile ilgili şikayet ve/veya itiraz ulaştığında şikayetlerin ve/veya itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil olmak üzere şikayetlerin ve/veya itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması için yöntemlerin tanımlanması amaçlanmaktadır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, ilgili taraflardan gelen her türlü şikayetin ve/veya itirazların değerlendirilmesini kapsamaktadır.

## 3. TANIMLAR

- 3.1 Şikayet:** İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun ESTKOM Enerji' ye faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir.
- 3.2 İtiraz:** Muayene ögesini sağlayanın ESTKOM Enerji' den, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir.

## 4. KAYNAKLAR

- 4.1 Bilgisayar  
4.2 MS Office programları  
4.3 Personel  
4.4 Ofis

## 5. SORUMLULUKLAR

- 5.1 Genel Müdür  
5.2 Kalite Sorumlusu  
5.3 Teknik Müdür

## 6. UYGULAMALAR

### 6.1 Şikayet Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

- 6.1.1** ESTKOM Enerji' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, internet sitesinde yer alan "FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" nun doldurulup, ESTKOM Enerji' ye ulaştırılması ile Kalite Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır.
- 6.1.2** Sözlü olarak iletilen şikayetler Kalite Sorumlusu tarafından veya şikayeti alan kişi tarafından "FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" kullanılarak yazılı hale getirilir.
- 6.1.3** Kalite Sorumlusu, doldurulan "FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" na kayıt numarası verir ve "LST.011 Şikayet ve İtiraz Bildirim Takip Listesi" ne kaydeder. Şikayetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikayet sahibine "FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu" nda tanımlanan iletişim bilgilerinden

	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No.</b>	<b>PRS.009</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>13.01.2021</b>
		<b>Rev. No/Tarih</b>	<b>04/18.02.2025</b>
		<b>Sayfa No.</b>	<b>3 / 6</b>

telefon veya elektronik posta yoluyla 5 iş günü içerisinde bildirir. “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” na bilgilendirme yapıldığına dair bilgi kaydeder.

- 6.1.4** Doldurulan “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” Kalite Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- 6.1.5** Kalite Sorumlusu, şikayetin geçerli kılınması için Teknik Müdür’ e iletir.
- 6.1.6** Şikayetin Teknik Müdür tarafından geçerli kılınmasının ardından, şikayete konu olan durumun görüşülmesi için gerekli toplantılar yapılır. Bu arada alınan kararlar nihai kararlardır.
- 6.1.7** Kararlar alındıktan sonra, en geç 1 ay içerisinde Kalite Sorumlusu ve/veya Teknik Müdür tarafından uygulanır.
- 6.1.8** Karar sonucu, düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, “PRS.010 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü” ne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.
- 6.1.9** Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Sorumlusu, şikayet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
- 6.1.10** Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve prosedürün 6.3 maddesine göre faaliyetler gerçekleştirilir.
- 6.1.11** ESTKOM Enerji, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasında ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

## **6.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Sonucunda Gerçekleştirilebilecek Faaliyetler**

Şikayetlerin değerlendirilmesi esnasında aşağıda tanımlanmış olan durumlarla sabit kalmamak kaydıyla oluşabilecek durumlar ve bunlar kapsamında gerçekleştirilebilecek olan faaliyetler tanımlanmıştır.

Personelden kaynaklı durumlar; şikayetin muayene faaliyetlerinde görev alan personelden kaynaklanması durumunda, personelin ilgili muayene ve geçmişte yapmış olduğu muayeneleri, şikayete konu durum ile ilgili olmayan kişiler tarafından değerlendirilir. Durum ile ilgili olarak, personel ve Teknik Müdür’ den bilgi alınır. Kuruluşun iki teknik personeli de (Teknik Müdür ve Muayene Uzmanı) aynı muayene faaliyetinde yer aldığı durumda, Teknik Şartlarla ilgili bir şikayet olduğunda bu şikayet teknik dış uzman tarafından değerlendirilip meydana gelen şikayetin personelden kaynaklandığı kararı verilirse yapılacak faaliyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamakla birlikte şunlardır:

- ✚ Rapor geri çekilebilir.
- ✚ Şikayete konu olan durum ile ilgili olarak personele eğitim verilebilir.
- ✚ Müşterinin mali kaybının büyüklüğüne göre Mesleki Sorumluluk Sigortası kullanılabilir.

Muayene ölçüm ekipmanından kaynaklanan durumlar; şikayete konu olan durumun muayene ölçüm ekipmanından kaynaklanması durumunda, ekipmanın çalışması durdurulur, mümkün olması durumunda mevcut muayenenin sürdürülebilmesi adına başka bir ekipman temin edilir. Yeni ekipman ile muayene faaliyetlerine devam edilir. Şikayet, muayenenin sonuçlanmasının ardından gelirse, ekipmanın doğruluğu kontrol edilir. Aynı ekipmanın kullanılmış olduğu diğer muayeneler tecrübeli

	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No.</b>	<b>PRS.009</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>13.01.2021</b>
		<b>Rev. No/Tarih</b>	<b>04/18.02.2025</b>
		<b>Sayfa No.</b>	<b>4 / 6</b>

personel tarafından incelenir. Yapılan incelemeler sonucunda gerekli olduğuna karar verilmesi durumunda ekipmana bakım/kalibrasyon işlemi uygulanır.

Muayene metodundan kaynaklanan durumlar; şikayete konu olan durumun muayene metodundan kaynaklanması durumunda, muayene ile ilgili tüm detaylar Teknik Müdür tarafından incelenir. Şikayet sahibi ile karşılıklı görüşmelerle birlikte uygun ve gerçekleştirilmesi mümkün olabilecek düzeltici faaliyetler konusunda görüşülür ve uygun faaliyet gerçekleştirilir. Gerekli olması durumunda muayene tekrar edilir.

### **6.3 İtiraz Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması**

- 6.3.1** ESTKOM Enerji' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, internet sitesinde yer alan “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” nun doldurulup, ESTKOM Enerji' ye ulaştırılması ile Kalite Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır.
- 6.3.2** Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Sorumlusu tarafından veya itirazı alan kişi tarafından “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” kullanılarak yazılı hale getirilir.
- 6.3.3** Kalite Sorumlusu, doldurulan “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” na kayıt numarası verir ve “LST.011 Şikayet ve İtiraz Bildirim Takip Listesi” ne kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” nda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon veya elektronik posta yoluyla 2 iş günü içerisinde bildirir. “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” na bilgilendirme yapıldığına dair bilgi kaydeder.
- 6.3.4** Doldurulan “FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu” Kalite Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- 6.3.5** Kalite Sorumlusu, itirazın geçerli kılınması için Teknik Müdür' e iletir.
- 6.3.6** İtirazın Teknik Müdür tarafından geçerli kılınmasının ardından, itiraza konu olan durumun görüşülmesi için gerekli toplantılar yapılır. Bu arada alınan kararlar nihai kararlardır.
- 6.3.7** Kararlar alındıktan sonra, en geç 1 ay içerisinde Kalite Sorumlusu ve/veya Teknik Müdür tarafından uygulanır.
- 6.3.8** Karar sonucu, düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, “PRS.010 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü” ne göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.
- 6.3.9** İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Sorumlusu, itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
- 6.3.10** ESTKOM Enerji, itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasında ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

### **6.4 İtirazların Değerlendirilmesi Sonucunda Gerçekleştirilebilecek**

İtirazların değerlendirilmesi esnasında aşağıda tanımlanmış olan durumlarla sabit kalmamak kaydıyla oluşabilecek durumlar ve bunlar kapsamında gerçekleştirilebilecek olan faaliyetler tanımlanmıştır.

Personelden kaynaklı durumlar; itiraza konu muayene faaliyetlerinde görev alan personelden kaynaklanması durumunda, personelin ilgili muayenesi ve geçmişte yapmış olduğu muayeneleri itiraza konu durum ile ilgili olmayan kişiler tarafından değerlendirilir. Durum ile ilgili olarak, personel ve

*Bu Prosedür, ESTKOM Enerji Sistemleri Test Kontrol Muayene Hizmetleri San. ve Tic. Ltd. Şti.' ye aittir. Yazılı izin olmadan alıntı yapılamaz, kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz. Üzerinde, “KONTROLLÜ” kaşesi olmayan dokümanlar “KONTROLSÜZ” kopyadır.*

	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No.</b>	<b>PRS.009</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>13.01.2021</b>
		<b>Rev. No/Tarih</b>	<b>04/18.02.2025</b>
		<b>Sayfa No.</b>	<b>5 / 6</b>

Teknik Müdür' den bilgi alınır. Meydana gelen itirazın personelden kaynaklandığı kararı verilirse yapılacak faaliyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamakla birlikte şunlardır:

- ✚ Rapor geri çekilebilir.
- ✚ İtiraza konu olan durum ile ilgili olarak personele eğitim verilebilir.
- ✚ Müşterinin mali kaybının büyüklüğüne göre Mesleki Sorumluluk Sigortası kullanılabilir.

Muayene ölçüm ekipmanından kaynaklanan durumlar; itiraza konu olan durumun muayene ölçüm ekipmanından kaynaklanması durumunda, ekipmanın çalışması durdurulur, mümkün olması durumunda mevcut muayenenin sürdürülebilmesi adına başka bir ekipman temin edilir. Yeni ekipman ile muayene faaliyetlerine devam edilir. İtiraz, muayene sonuçlanmasının ardından gelirse, ekipmanın doğruluğu kontrol edilir. Aynı ekipmanın kullanılmış olduğu diğer muayeneler tecrübeli personel tarafından incelenir. Yapılan incelemeler sonucunda gerekli olduğuna karar verilmesi durumunda ekipmana bakım/kalibrasyon işlemi uygulanır.

Muayene metodundan kaynaklanan durumlar; itiraza konu olan durumun muayene metodundan kaynaklanması durumunda, muayene ile ilgili tüm süreç Teknik Müdür tarafından incelenir. İtiraz sahibi ile karşılıklı görüşmelerle birlikte uygun ve gerçekleştirilmesi mümkün olabilecek düzeltici faaliyetler konusunda görüşülür ve uygun faaliyet gerçekleştirilir. Gerekli olması durumunda muayene tekrar edilir.

#### **6.5 Gizlilik**

ESTKOM Enerji' ye ulaşan tüm itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda sadece TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir.

Bütün kayıtlar, dokümanlar, bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Sorumlusu tarafından muhafaza edilir. İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar “PRS.002 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre muhafaza edilir.

ESTKOM Enerji, itiraz prosesleri hakkında, prosedür ve formunu internet sitesinde ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

#### **6.6 Genel**

- 6.6.1** Gelen şikayet ve itiraz, Kalite Sorumlusu tarafından ESTKOM Enerji' nin muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı incelenir. Kalite Sorumlusu, bu aşamada ihtiyaç duyması halinde Teknik Müdür' den bilgi isteyebilir. Gelen şikayet ve itiraz, ESTKOM Enerji' nin muayene faaliyetleri ile ilgili ise kabul edilir, ilgili değil ise şikayet/itiraz sahibi konu hakkında bilgilendirilir.
- 6.6.2** ESTKOM Enerji, şikayet ve itirazların ele alınma prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tümünden sorumludur.
- 6.6.3** ESTKOM Enerji, bu süreçteki araştırma ve kararlarda ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek herhangi bir faaliyette bulunmamaktadır.
- 6.6.4** Mümkün olduğunda, Kalite Sorumlusu, şikayet veya itiraz eden tarafı, şikayet veya itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve taraflara yazılı olarak ilerleme raporlarını ve sonuçlarını bildirir.

	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No.</b>	<b>PRS.009</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>13.01.2021</b>
		<b>Rev. No/Tarih</b>	<b>04/18.02.2025</b>
		<b>Sayfa No.</b>	<b>6 / 6</b>

**6.6.5** Şikayet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikayet veya itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi veya kişiler tarafından gözden geçirilmekte, onaylanmakta, değerlendirilmekte ve bağımsız karar verilmektedir.

**6.6.6** Mümkün olduğunda, Kalite Sorumlusu, şikayet veya itirazın ele alınması prosesinin bitimini şikayet veya itiraz eden tarafa yazılı ve resmi şekilde bildirmektedir.

## 7. İlgili Dokümanlar

7.1 PRS.002 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.2 PRS.010 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

7.3 FRM.017 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu

7.4 LST.011 Şikayet ve İtiraz Bildirim Takip Listesi

## 8. Revizyon Tarihçesi

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi
01	25.03.2021	Şirket isim ve logo değişikliği
02	30.11.2021	6.6 maddesi eklendi.
03	23.11.2022	5; 6.1.7, 6.2; 6.3.7; 6.4 maddeleri güncellendi. (Teknik Müdür Yardımcısı çıkarıldı.)
04	18.02.2025	6.2 maddesi güncellendi.