



İTİRAZ VE ŞİKAYET TALİMATI

Talimat No

NÜTED-2-TLT-007-R01

Tarih Date	Revizyon No Rev No.	Açıklama Explanation
07.01.2022	00	İlk Yayın
26.12.2023	01	İtiraz ve şikayet süreçlerinin detaylandırılması

Gizlilik	Tasnif Dışı	Hizmete Özel	Özel	Gizli	Çok Gizli
	☐	☒	☐	☐	☐

İÇİNDEKİLER LİSTESİ

1.0	AMAÇ	3
2.0	KAPSAM.....	3
3.0	SORUMLULAR.....	3
4.0	KISALTMALAR.....	3
5.0	İŞLEYİŞ.....	3

1.0 AMAÇ

Bu talimat NÜTED'in faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2.0 KAPSAM

Bu talimat NÜTED'in tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0 SORUMLULAR

- 17020 Teknik Uzmanı
- QA/QC Uzmanı
- Muayene Personeli
- Genel Müdür

4.0 KISALTMALAR

NÜTED : NÜTED Nükleer Teknik Destek A.Ş

5.0 İŞLEYİŞ

Şikâyet, kuruluşların veya diğer ilgili tarafların NÜTED'in gerçekleştirdiği faaliyetler ile ilgili performansı, prosedürü, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene hizmeti sunduğu kişi veya kuruluşlar ile ilgili TS EN 17020 akreditasyonu kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır. İtiraz, ise NÜTED'in müşteri ve ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

NÜTED' e şikâyetler yazılı olarak yapılır. Şikâyet sahibi, NÜTED-0-FRM-018 numaralı Şikâyet/İtiraz Formuna, NÜTED internet sayfasından www.nuted.com.tr ulaşılabilceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikâyeti alan NÜTED personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Gelen şikâyet "NÜTED-0-LST-048 Şikâyet ve İtiraz İzleme Listesi" ne QA/QC Uzmanı tarafından işlenir.

NÜTED'e ulaşan şikâyetler, QA/QC Uzmanı ve/veya 17020 Teknik Uzmanı tarafından ele alınır. Aşağıda belirtilen konular ile ilgili bilgi toplanmaya çalışılır.

Talimat No / Instruction No: NÜTED-2-TLT-007-R01

- Açık bir şekilde yazılmış nedenler ve tarihler,
- Konu ile ilgili NÜTED çalışanlarının isimleri,
- İtiraz ise ilgili kararın tarihi,
- Kanıt niteliğindeki ek dokümanlar (doğrulanamayan bilgilerle herhangi bir işlem başlatılmaz),
- Daha fazla bilgi alınabilecek kişiler ve bu kişilere ait iletişim bilgileri.

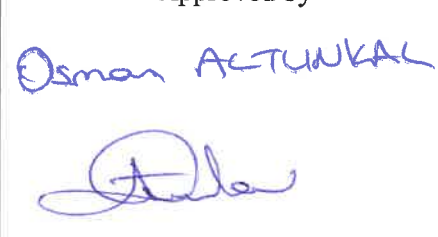
İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve QA/QC Uzmanı koordinasyonunda, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikâyet konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar. Şikâyet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir. Şikâyet verilen cevap ve sonuç bilgisi NÜTED-0-LST-048 Şikâyet ve İtiraz İzleme Listesi'ne kaydedilir.

Gelen şikâyetler, düzenli olarak Yıllık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikâyetler QA/QC Uzmanı tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) NÜTED-0-FRM-018 Şikâyet İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan NÜTED personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da e-posta, fax vb. şekilde yapması konusunda bilgi verilir. NÜTED-0-FRM-018 Şikâyet ve İtiraz Formu QA/QC Uzmanı veya 17020 Teknik Uzmanı tarafından incelenir ve imza karşılığında kayıt altına alınır.

İtirazların ve şikâyetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan NÜTED sorumludur. İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.

Hazırlayan Prepared by 	Kontrol Eden Checked by 	Onaylayan Approved by 
---	--	--