

	MÜŞTERİ ÖNERİ, ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: P.11 Revizyon No: 08 Revizyon Tarihi: 08.08.2026
---	---	--

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedür; SÖZTEK'in muayene faaliyetleri, personel davranışı, raporları, iletişimi ve hizmet süreçleri hakkındaki öneri, şikâyet ve itirazların erişilebilir, ücretsiz, ayrımcı olmayan, gizli, tarafsız, zamanında ve izlenebilir biçimde alınmasını, sınıflandırılmasını, değerlendirilmesini, karara bağlanmasını ve kapatılmasını düzenler.

2. Tanımlar

Terim	Tanım
Öneri	Hizmet veya sistemin geliştirilmesine yönelik, karar/yanıt zorunluluğu doğurmayan iyileştirme bildirimi.
Şikâyet	İtiraz dışında kalan; SÖZTEK'in faaliyeti, personeli veya hizmeti hakkında cevap beklenen memnuniyetsizlik.
İtiraz	Müşterinin, kendisiyle ilgili muayene sonucu veya kararının yeniden değerlendirilmesi talebi.
Başvuru sahibi	Öneri, şikâyet veya itirazı ileten kişi/kuruluş.
Bağımsız karar verici	Konu faaliyette görev almamış, çıkar çatışması bulunmayan ve karar için yeterli kişi.
Düzeltilme / düzeltici faaliyet	Tespit edilen sorunun giderilmesi / nedeninin ortadan kaldırılarak tekrarının önlenmesi.

3. Temel İlkeler

- Başvuru kanalları erişilebilir tutulur; başvuru için ücret alınmaz ve başvuru sahibi aleyhine ayrımcı işlem yapılmaz.
- Bilgiler yalnız yetkili kişilerce ve ihtiyaç ölçüsünde kullanılır; kişisel/ticari bilgiler korunur.
- Başvurunun alınması, doğrulanması, incelenmesi, karar verilmesi ve iletişimi kaydedilir.
- Konu faaliyeti yapan, raporu hazırlayan/kontrol eden/onaylayan veya çıkar çatışması bulunan kişi nihai karar veremez.
- Başvurunun kabul edilmesi, muayene kararının kendiliğinden hatalı olduğu anlamına gelmez; karar kanıta dayanır.
- SÖZTEK sürecin tüm kararlarından sorumludur; bağımsızlık için sürekli komite zorunlu değildir.

4. Başvuru Kanalları ve Kayıt

Başvurular e-posta, web/anket, posta, yüz yüze veya doğrulanabilir telefon kaydıyla alınabilir. Kalite Yöneticisi; başvuru tarihini, sahibini/iletişim tercihini, hizmet ve rapor numarasını, açıklamayı ve ek kanıtları F.09'a kaydeder. Şikâyetler ayrıca F.41'de, itirazlar F.10'da izlenir. F.40 anketinden çıkan memnuniyetsizlik aynı sınıflandırmaya tabidir.

5. Ön İnceleme ve Sınıflandırma

- Başvurunun SÖZTEK faaliyetiyle ilgili olup olmadığı ve yeterli bilgi içerip içermediği belirlenir.
- Bildirim; öneri, şikâyet veya itiraz olarak sınıflandırılır. Birden fazla nitelik varsa her akış ayrı kayıtlı izlenir.
- Güvenlik, rapor geçerliliği, tarafsızlık, gizlilik, veri ihlali veya yasal bildirim riski varsa öncelik yükseltilir ve ilgili rapor/işlem etkisi derhal değerlendirilir.
- Başvurunun alındığı hedef olarak en geç 5 iş günü içinde bildirilir. Eksik bilgi varsa aynı bildirimde talep edilir.

6. Önerilerin Yönetimi

Öneri, uygulanabilirlik ve fayda yönünden Kalite Yöneticisi ile ilgili süreç sahibi tarafından değerlendirilir. Kabul/red gerekçesi kaydedilir; sistem değişikliği gerekiyorsa F.02 veya iyileştirme/düzeltilme faaliyet kaydı açılır. Talep edilmişse öneri sahibine sonuç bildirilir.

7. Şikâyetlerin Yönetimi

- İtiraz, aksi güvenlik/yasal gereklilik veya karar verilmedikçe mevcut raporun geçerliliğini otomatik olarak askıya almaz. Raporun güvenilirliğine ilişkin ciddi kanıt varsa risk esaslı geçici önlem alınır.
- Karar; kabul, kısmen kabul veya ret şeklinde, teknik/hukuki dayanağı ve uygulanacak işlemlerle birlikte kaydedilir.
- Rapor etkileniyorsa P.27'ye göre tadil/iptal ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi yürütülür.

9. Süreler ve İletişim

Aşama	Hedef süre	Kayıt
Alındı bildirimi	5 iş günü	Tarih/kanal
Ön inceleme ve sorumlu atama	10 iş günü	Sınıf, risk, bağımsızlık kontrolü
Nihai kapanış	30 takvim günü	Karar, gerekçe, faaliyet, onay
Uzatma	30 gün içinde kapanamıyorsa	Gecikme nedeni, yeni hedef ve ilerleme bildirimi

Süreler hizmet hedefidir; kanuni veya sözleşmesel daha kısa süre varsa o süre uygulanır. Başvuru sahibine alındı, önemli ilerleme ve nihai sonuç yazılı veya doğrulanabilir kanalla bildirilir.

10. Karar, Düzeltici Faaliyet ve Kapanış

Karar; incelenen kanıtları, ilgili şartı, bağımsızlık kontrolünü, düzeltmeyi, varsa P.05 düzeltici faaliyeti, rapor etkisini ve bildirimleri içerir. Kapanış; faaliyetten bağımsız yetkili kişinin onayı ve başvuru sahibine sonuç bildirimiyle yapılır. Memnun kalınmaması tek başına dosyanın açık kalmasını gerektirmez; yeni kanıt varsa yeniden değerlendirilir.

11. Gizlilik, Veri Koruma ve Kamuya Açıklık

Başvuru ve kişisel veriler P.02 ve P.26'ya göre korunur. Hukuken açıklanması gereken bilgi, yasal olarak yasaklanmadıkça ilgili tarafa önceden bildirilir. Prosedürün genel tanımı P.16 kapsamında erişilebilir tutulur; kişi/kuruluşa özgü bilgiler yayımlanmaz.

12. İzleme ve Yönetimin Gözden Geçirmesi

Şikâyet/itiraz sayısı, konu kategorisi, kapanış süresi, tekrar, kabul oranı, rapor etkisi, düzeltici faaliyet ve tarafsızlık/gizlilik eğilimleri en az yıllık olarak analiz edilir ve YGG'ye sunulur.

13. Sorumluluklar

Rol	Sorumluluk
Kalite Yöneticisi	Kabul, kayıt, sınıflandırma, bağımsızlık kontrolü, iletişim, süre ve trend takibi.
Teknik Müdür	Teknik kayıtları korumak/sağlamak, yetkin inceleyci belirlemeye destek olmak, rapor etkisini değerlendirmek.
Bağımsız karar verici	Kanıtı tarafsız değerlendirmek, gerekçeli kararı ve kapanış onayını vermek.
Üst Yönetim	Kaynak sağlamak, baskıyı önlemek, önemli tarafsızlık/gizlilik ve sistemik risk kararlarını almak.
Tüm personel	Başvuruyu gecikmeden Kalite Yöneticisine iletmek, kayıtları korumak ve çıkar çatışmasını bildirmek.

14. İlgili Dokümanlar

P.02 Kayıtların Kontrolü; P.05 Düzeltici Faaliyetler; P.15 İletişim; P.16 Kamuya Açık Bilgiler; P.18 Tarafsızlığın Yönetilmesi; P.26 Veri ve Bilgi Kontrolü; P.27 Muayene Raporu Tadil ve İptal; P.28 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Prosedürü; F.09 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu; F.10 İtiraz