



ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	P.04
Yayın Tarihi	16/01/2018
Rev.Tarihi	21/07/2018
Rev.No	1
Sayfa No.	1 / 5

1. Revizyon Geçmişi

Rev.no	Rev. tarihi	Rev.Tanımı	Rev.Nedeni
0	16.01.2018		
1	21.07.2018	Şikâyet Ve İtirazın Karıştırılma Riski	Şikâyet ve itirazın numaralandırılması ve Prosesinin eklenmesi

2. İlgili Standartlar ve Rehber Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
TS EN ISO/IEC 17020	Uygunluk Değerlendirmesi-Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar

3. İlgili Yönetmelikler

Döküman Kodu	Döküman Adı
--------------	-------------

4. İlgili İç Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
F.09	Şikâyet Bildirim Formu
F.10	İtiraz Başvuru Formu
F.36	Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu
P.09	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

5. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin yapmakta olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olarak muhataplarından gelen öneri, şikâyet ve itirazların ISO/IEC 17020 standartlarına ve ilgili yönetmeliklere uygun şekilde değerlendirilmesinin sağlanmasıdır.

6. Tanımlar

7. Sorumluluklar

Bu prosedürün yürütülmesinden Yönetim Kurulu, Yönetim Temsilcisi ve Bölge Sorumlusu sorumludur.

8. Yöntem

8.1 Şikâyet Kaynakları.

- Muayene sırasında, muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler(muayene ekibinin üslubu-davranışları, muayene süresi-kapsamı-metodu-gerçekleştirilme yöntemi vs.),
- OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin muayene öncesi-sonrası gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (telefon görüşmeleri-üslup-, bilgilendirmelerde eksiklik, rapor tesliminde gecikme vs.)
- Randevu alma ve oluşturma sürecinde Planlama Sorumlusunun aktarmış olduğu bilgilendirmelerden doğan şikâyetler.

8.2. İtiraz Kaynakları.

- Firmaların/şahısların OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'ye yapmış oldukları hizmet alım başvurusuna istinaden OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin aldığı karara itiraz,
- OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş bünyesinde bulunan Teknik Müdür'ün vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz,
- Muayene öncesi muayene ekibinin atanması sürecine yapılan itiraz,
- Muayene sırasında, muayene ekibinin teşhislerine ve vermiş olduğu kararlara yapılan itiraz.

8.3. Şikâyetlerin Ele Alınması

8.3.1. OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin uygulamaları ile ilgili muhataplarından gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir olan F.09 Şikâyet Bildirim Formu ile elektronik ortamda veya müşteri eliyle Yönetim Temsilcisi veya ilgili Bölge Sorumlusu tarafından alınır form kayıt no atanır ve F.36 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formuna işlenerek kayıt altına alınır. Form kayıt numarası; "Ş- ilgili şubenin kodu-şikâyet yılı-şikâyet numarası" şeklinde tanımlanır. Örn; Ş-İST-18-01 şeklinde oluşturulur. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş ofis arşivinde dosyalanır. Takibi F.36 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu'ndan gerçekleştirilir.

Örnek Şikâyet Form Kayıt No	Ş-XXX-YYY-ZZZ
XXX	Şikâyet Bildirilen Şube
YYY	Şikâyetin Bildirilme Yılı
ZZZ	Şikâyet Sıra Numarası

8.3.2. Şikâyet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi veya ilgili Bölge Sorumlusu şikâyetin OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını tarafsızlık ilkesine bağlı olarak araştırır.

8.3.3. Şikâyet OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi ya da Bölge Sorumlusu tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

8.3.4. Eğer şikâyet OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve ilgili Bölge Sorumlusu şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır, gerçekleştirir ve şikâyet sahibine 15 gün içerisinde bilgi verir.

8.3.5. Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet P.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre takip edilir.

8.3.6. Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir.

8.3.7. Personel hakkında bir şikâyet alınmışsa, personel şikâyet hakkında bilgilendirilir. Gerekli olması halinde, şikâyet sahibinden şikâyet konusu ile ilgili kanıtları sunması beklenir. Şikâyet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde personel tarafından yazılı olarak şikâyet hakkındaki savunması (varsa kanıtları ile beraber) istenir. Savunma OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, personelin haksız olduğuna karar verilirse, muayenesi iptal edilir ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, personelin haklı olduğu yönünde ise, süreç müdahaleye uğramadan devam eder ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

8.4. İtirazların Ele Alınması

8.4.1. OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin almış olduğu kararlar (muayenenin gerçekleştirilmesi, muayene ekibinin davranışları, muayenenin kapsamı, süresi, metodu vs.) ile ilgili muhataplarından gelen itirazlar, internet sayfasından ulaşılabilir açılmış olan F.10 İtiraz Başvuru Formu ile elektronik ortamda veya müşteri eliyle Yönetim Temsilcisi veya ilgili Bölge Sorumlusu tarafından alınır form kayıt no atanır ve F.36 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formuna işlenerek kayıt altına alınır. Form kayıt numarası; "İ-İlgili Şubenin kodu-şikâyet yılı-şikâyet numarası" şeklinde tanımlanır. Örn; İ-İST-18-01 şeklinde oluşturulur. Formun bir nüshası elektronik ortamda bir nüshası da OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş ofis arşivinde dosyalanır. Takibi F.36 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu'ndan gerçekleştirilir.

Örnek İtiraz Form Kayıt No	İ-XXX-YYY-ZZZ
XXX	İtiraz Bildirilen Şube
YYY	İtiraz Bildirilme Yılı
ZZZ	İtiraz Sıra Numarası

8.4.2. İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi veya ilgili Bölge Sorumlusu, itirazın OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

8.5.3. İtiraz OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine ilgili Bölge Sorumlusu tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

8.5.4. İtiraz OPTİMAL DENGİ TEKNİK DENETİM A.Ş'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ve Yönetim Kurulu konuyu birlikte değerlendirir.

8.4.5. Yönetim Kurulu ve Yönetim Temsilcisi gerekli olması durumunda itirazları değerlendirmek için Bölge Sorumluları ve Teknik Müdür ile görüş alışverişi yapar, konuyla ilgili muayene personelinin ve ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. Yönetim Kurulu ve Yönetim Temsilcisi kararı en geç bir hafta içerisinde verir. Verilen karar İtiraz Başvuru Formuna kayıt edilir.

8.4.6. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili muhataplarına en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak iletir ve gerekli olması durumunda geri bildirim talep edilir.

8.4.7. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi P.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak yapılır.

8.4.8. İtiraz inceleme ve değerlendirme süreci, itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılır.

8.4.9. Yönetim Kurulunun aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.

8.4.10. Bu prosedürde yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TURKAK, İlgili BAKANLIKLAR ve T.C MAHKEMELERİ haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

8.5. Tarafsızlık

Doküman No.	P.04
Yayın Tarihi	16/01/2018
Rev.Tarihi	21/07/2018
Rev.No	1
Sayfa No.	4 / 5

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesinden sorumlu personelin almış olduğu kararlara itiraz veya hizmete ilişkin bir şikayet olması durumunda Yönetim Kurulu tarafından, şikayet veya itirazın değerlendirilmesi için tarafsız ve bağımsız yetkin bir personel görevlendirilir.

8.6. Şikâyet ve İtiraz Kabul Yöntemleri ve Şikâyet ve İtiraz Prosesi

8.6.1 Şikâyet ve İtiraz Kabul Yöntemleri;

OPTİMAL DENGTE TEKNİK DENETİM A.Ş faaliyetleri ile ilgili şikayet ve itirazları aşağıda belirtilen yöntemlerle incelenmesi üzerine ele alır.

- Müşterinin şikayet ve itiraz bildirimini ofis telefonunu arayarak bildirmesi (Arayan müşteri Bölge Sorumlusu ya da Müşteri Temsilcisi ile görüştürülür ve görüşme sonrası Bölge Sorumlusu ya da Müşteri Temsilcisi tarafından F.09 Şikâyet Bildirim Formunu veya F.10 İtiraz Başvuru Formunu doldurarak başvurusunu tamamlaması gerektiği hakkında bilgilendirilir) ;
- Web sitesinden ulaşılabilir olan F.09 Şikâyet Bildirim Formu ve F.10 İtiraz Başvuru Formunun müşteri tarafından doldurularak OPTİMAL DENGTE TEKNİK DENETİM A.Ş ofisine getirilerek veya posta yolu ile teslim edilmesi;
- Web sitesinden ulaşılabilir olan F.09 Şikâyet Bildirim Formu ve F.10 İtiraz Başvuru Formunun müşteri tarafından doldurularak info@optimaldenge.com.tr adresine e-mail yolu ile iletilmesi;

8.6.2 Şikayet ve İtiraz Prosesi

