



İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Döküman No PR.9

Yayın Tarihi 15.04.2019

Revizyon
No./Tarih 1/20.08.2022

Sayfa No 1/2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlemek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM VE SORUMLULAR

Bu prosedür müşteriden öneri, itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Bu prosedür kapsamında şikayetlerin alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Yöneticisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikayetin ilgilisi sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikayet: Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- ✓ Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu

5. UYGULAMA

REFERANS GRUP kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır. Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetleri posta, faks elden veya www.referansgrup.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan REFERANS GRUP personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi'ne iletir. İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

5.1. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

REFERANS GRUP'a yapılan şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. Kalite Yöneticisi, şikayetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Şikayet konusunun önemine göre konuyu Teknik Yönetici'ye iletebilir. Bazı şikayetler, gerekliyse, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan REFERANS GRUP personelleri tarafından değerlendirilir. İlgili personel şikayet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, yapılan faaliyet açılan Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile takip edilir. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa REFERANS GRUP bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her 2 şekilde de alınsa da kararın alınmasını izleyen 3 iş

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİCİSİ

TEKNİK YÖNETİCİ



İtiraz ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Döküman No PR.9

Yayın Tarihi 15.04.2019

Revizyon
No./Tarih 1/20.08.2022

Sayfa No 2/2

günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır. Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür. Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

5.2. İtirazların Değerlendirilmesi

REFERANS GRUP'a yapılan itirazlar, itirazın konusuna göre, itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan REFERANS GRUP personeli tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. İtirazın alındığı tarihi izleyen ilk 15 iş günü değerlendirilmesi için ilgili birime sunulur. İlgili birim, itirazı yapan kuruluşla hiçbir bağlantısı olmayan ve ilgili konuyu değerlendirebilecek1 kişiyi görevlendirir. Atanan kişi, itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazı; personel, kullanılan ekipman ve uygulanan yöntem açısından değerlendirir. İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, yapılan faaliyet, açılan Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile takip edilir. Değerlendirme sonucunda müşteri tarafının REFERANS GRUP'un personeli, kullanılan ekipmanı ve uygulanan yöntemi vb. sebeplerden dolayı mağdur olduğu tespit edilirse, REFERANS GRUP müşteri ile iletişime geçerek, müşteri ile ortak bir çözüm üzerinde görüşüp, gereğini yapar. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa REFERANS GRUP bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir. İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 30 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı/e-posta olarak bildirilir. Bildirilen karar, itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 10 iş günü içerisinde REFERANS GRUP'a tekrar sunar. Almış olunan karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için ilgili birimde, tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai karar alınır, 10 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

5.3. Önerilerin Değerlendirilmesi

REFERANS GRUP'a yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

Hazırlayan

Onaylayan

KALİTE YÖNETİCİSİ

TEKNİK YÖNETİCİ