 PERİYODİK KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		PROSEDÜRLER
Yayın Tarihi 15.09.2023	Revizyon Tarihi -	Revizyon No 00	Doküman No PK.PR.12

1.0 AMAÇ

Firmamız tarafından yürütülmekte olan periyodik kontrol faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluştan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

2.0 KAPSAM

Periyodik kontrol faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz, şikâyetleri ve müşteri memnuniyet analizlerini kapsar.

3.0 SORUMLULAR

Şirket Müdürü

- İtiraz Değerlendirme Komisyonunu belirlemek ve atamak

Teknik Müdür

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

Kalite Yöneticisi

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Teknik Müdürü haberdar etmek

Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Sorumlu

- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak

4.0 TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibinin, muayene hizmeti verilen kişi/kuruluşların, periyodik kontrol süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından periyodik kontrol faaliyetlerine ilişkin yapılan uygunsuzluk bildirim talebi.

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON


- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu
- Şikâyet ve İtiraz Öneri Formu

6.0 UYGULAMA

6.1 Periyodik Kontrol

HAZIRLAYAN
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN
Şirket Müdürü

 PERİYODİK KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		PROSEDÜRLER
Yayın Tarihi 15.09.2023	Revizyon Tarihi -	Revizyon No 00	Doküman No PK.PR.12

Yürütülmekte olan periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler sözlü (telefon görüşmesi, karşılıklı görüşme, gibi) veya yazılı (posta, faks, www.certestinspection.com web adresi, e-posta yoluyla) olarak “Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu” ile firmamıza yapılabilir. Sözlü yapılan her şikâyet ve itiraz Certest personeli tarafından “Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu” ile kayıt altına alınır.

6.1.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

Şikâyet ve İtirazlar, başvuru sahibi, muayene hizmeti almış kişi/kuruluşlar tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise, başvuru sahibi gibi kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar, muayene hizmeti almış kişi /kuruluşlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Muayene faaliyetlerinin eksik veya hatalı gerçekleştirilmesi
- Muayene raporlarının hatalı düzenlenmesi.

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır:

- Firma personelinin, periyodik kontrol politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Muayene raporlarının geç teslim edilmesi.

CERTEST kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve Şikâyet, İtiraz Bildirim Formunu müşteri ya da ilgili tarafların erişimine açık Web sayfasında (www.certestinspection.com) sunmaktadır.

Web sitesi üzerinde oluşturulmuş itiraz ve şikâyetler bölümünden ‘Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’ ile firmamız iletişim araçlarının herhangi biri ile itiraz ve şikâyetler yapılabilir.


Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişi(ler)in yer almamasına dikkat edilir.

İtiraz ve şikâyetler, öncelikle firmamız tarafından değerlendirilir. Kayıt altına alınmış itiraz veya şikâyet Teknik Müdüre iletilir. CERTEST’in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili veya değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile 5 iş günü içinde bilgilendirilir. Kalite Yöneticisi öneri, şikâyet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir.

Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikâyet kaydı kapatılır ve gelişinden itibaren 15 iş günü içerisinde kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

 PERİYODİK KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		PROSEDÜRLER
Yayın Tarihi 15.09.2023	Revizyon Tarihi -	Revizyon No 00	Doküman No PK.PR.12

Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Personel bir durum söz konusu ise, konu Teknik Müdüre iletilir.

Teknik Müdür, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş iş günü içerisinde itiraz veya şikâyet ile ilgili tavsiye kararı alır. Bu kararı Şirket Müdürüne iletir. Şirket Müdürü, Teknik Müdürün tavsiyesini dikkate alarak Şikâyet veya İtiraz ile kuruluş adına son kararı verir.

Periyodik Kontrol sürecinde görev alan kişilerden herhangi birisinin Teknik Müdür olması veya şikâyet ve itiraza konu ilgili kişiler olması durumunda ilgili kişiyle alakalı olabilecek şikâyet ve itirazlarda, şikâyet ve itiraza konu olan kişi değerlendirmenin yapılacağı ve kararın alınacağı toplantıya katılamaz. Şikâyet ve İtirazın görüşüleceği toplantı diğer kişilerin katılımı ile gerçekleştirilir.

Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş 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

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme kararlarına itiraz yolu açıktır.

Alınan tüm şikâyet ve itirazlar “Şikâyet/İtiraz Takip Listesi” ile takibi yapılır.

6.3 Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için TÜRKAK yada yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemelerine başvurulabilir.


6.4 Önerilerin Değerlendirilmesi

CERTEST'e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6.5 Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Kalite Yöneticisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilir, müşterilerin CERTEST'e geldiklerinde, mail ile kendilerine ulaştırıldığında doldurmaları istenir ya da CERTEST Web sayfasından doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

 PERFORMANS KONTROL HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		PROSEDÜRLER
Yayın Tarihi 15.09.2023	Revizyon Tarihi -	Revizyon No 00	Doküman No PK.PR.12

Değerlendirme

Kalite yöneticisi Çok İyi (4), İyi (3), Orta (2), Yetersiz (1), Çok Yetersiz (0) olarak numaralandırılmış anket sorularının puan toplamının 30 puan altı olması durumunda Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında bu konuyu yönetime sunar. Gerekmesi durumunda DÖF başlatılır ve aksiyonlar alınır.

Şikayet ve itirazın kuruluşa ulaşmasından karara bağlanmasına kadar geçen süreçte toplanan tüm bilgilerin doğruluğundan ve alınan tüm kararlardan Certest sorumludur.

7.0 REVİZYON KAPSAMI