

Prosedür Adı :

ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
DKR	PRS	15	02

Revizyon Tarihiçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Kontrol Eden	Kontrol Eden	Onaylayan
00	12.02.2014	Şirket unvanı değişikliği sebebiyle tüm dokümanlardaki revizyonlar sıfırlandı. (PLM.PRS.15.Rev.10 u iptal eder.)	Gökçen Satılmışoğlu	Bahadır Tekin	Mustafa Temiz
01	13.03.2014	6.2 maddesi güncellendi. 6.3 maddesi eklendi.	Gökçen Satılmışoğlu	Bahadır Tekin	Mustafa Temiz
02	10.08.2016	İtiraz şikayetin değerlendirilmesinde tarafsızlığın sağlanması	Nazife GÜN UZAR	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ

1. AMAÇ:

DEKRA' nın faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

DEKRA' nın tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür

İlgili Bölüm Müdürleri

Teknik Koordinatör

Kalite Yöneticisi

Tarafsızlık Komitesi

4. TANIMLAR:

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, DEKRA veya TÜRKAK'a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, DEKRA' ya veya TÜRKAK' a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. KISALTMALAR:

--

6. UYGULAMA:**6.1. Şikayetlerin Yapılması**

DEKRA' ya, şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak şikayeti alan DEKRA personeli tarafından kaydedilir ve şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verir. Şikayet sahibi, Şikayet/İtiraz Formuna, DEKRA internet sayfasından www.dekra.com.tr

ulaşılabilirliği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikayeti alan DEKRA personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikayet Kalite Yöneticisine iletilir. Gelen şikayet "Şikayet / İtiraz İzleme Formu"na Kalite Yönetici tarafından işlenir.

DEKRA' ya ulaşan şikayetler, Teknik Koordinatör ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. **Teknik Koordinatörün sınav süreçlerinde yer almış olması halinde Genel Müdür Yardımcısının görevlendireceği, sınav sürecinde yer almamış bir değerlendirici Kalite Yöneticisi ile birlikte değerlendirir.** İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikayete konu olan kişi veya kişiler, şikayetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikayet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikayete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen şikayetler, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.2. İtirazların Yapılması

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan DEKRA personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da mail, fax vb şekilde yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse Şikayet/İtiraz Formu bir kopyası şikayet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz Şikayet / İtiraz İzleme Formu'na işlenir.

İtiraz sahibi, Şikayet/İtiraz Formuna, DEKRA internet sayfasından www.dekra.com.tr ulaşılabilirliği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, itirazı alan DEKRA personeli tarafından belirtilir.

DEKRA' ya ulaşan itirazlar, muayene faaliyeti ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise Teknik Koordinatör ve Kalite Yöneticisi tarafından; personel belgelendirme ile ilgili ise Teknik Koordinatör ve Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. Personel belgelendirme ile ilgili itirazlarda gerekli olması durumunda Tarafsızlık Komitesi toplanır. Kalite Yöneticisi ve Teknik Koordinatör' ün de bulunduğu toplantıda, Tarafsızlık Kurulu itiraz konusu ile ilgili görüşlerini sunarlar. İlgili personel(ler) ile

görüülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Kalite Yöneticisi ve Teknik Koordinatör veya Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen itirazlar, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.3 Genel

- İtirazların ve şikayetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan DEKRA sorumludur.
- İtirazlar ve şikayetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

DKR.F. 57 Şikayet/İtiraz Formu

DKR.F. 58 Şikayet / İtiraz İzleme Formu

DKR.F.18 Uygunuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu