

ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu Ve Son Revizyon No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
NDC	PRS	06	02

Revizyon Tarihçesi ve Doküman Kontrol / Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	01.09.2013	İlk Yayın	Tolga ÇİMEN	A.Kadir YILMAZ	Uğur UTAŞ
01	19.11.2014	6.1 ve 6.2 maddesi güncellendi	Tolga ÇİMEN	A.Kadir YILMAZ	Uğur UTAŞ
02	21.11.2018	6.1 maddesine ekleme yapılmıştır.	Selin MISIRLI	Uğur UTAŞ	Uğur UTAŞ

1. AMAÇ:

NODESCO'nun faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

NODESCO'nun tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür
İlgili Bölüm Müdürleri
Kalite Yöneticisi

4. TANIMLAR:

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

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

5. KISALTMALAR:

--

6. UYGULAMA:

6.1. Şikâyetlerin Yapılması

NODESCO'ya, şikâyetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi v.b.) Şikâyet / İtiraz Formu kullanılarak şikâyeti alan NODESCO personeli tarafından kaydedilir. Şikâyet sahibine, Şikâyeti konusunda izlenecek süreç anlatılır ve şikâyetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verilir. Şikâyet sahibi, Şikâyet / İtiraz Formuna, NODESCO internet sayfasından www.nodesco.com.tr ulaşılabilirliği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabilirliği, şikâyeti alan NODESCO personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikâyet Kalite Yöneticisine iletilir. Gelen şikâyet "Şikâyet / İtiraz İzleme Formu"na Kalite Yönetici tarafından işlenir.

NODESCO şikâyet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Müşteri Memnuniyet Anket Formu'nda yer alan sorular için 3'ün altında puanlama yapılması durumunda ilgili soru/sorular şikâyet olarak değerlendirilir ve süreç başlatılır.

NODESCO'ya ulaşan şikâyetler, Teknik Koordinatör ve / veya Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. Söz konusu şikâyete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirmeye alınır ve onaylanır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici / önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

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

Şikâyete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikâyet / İtiraz İzleme Formu'na kaydedilir.

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

NODESCO şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur.

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) Şikâyet / İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan NODESCO personeli tarafından kaydedilir. İtiraz sahibine İtirazı ile ilgili çözüm süreci anlatılır ve itirazını yazılı olarak; mail, fax vb şekilde yapması konusunda bilgi verilir.. Gerekli görülürse Şikâyet / İtiraz Formu bir kopyası şikâyet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz Şikâyet / İtiraz İzleme Formu'na işlenir.

NODESCO'ya ulaşan itirazlar, muayene faaliyeti ile ilgili ise Teknik Koordinatör ve Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 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 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 Şikâyet / İtiraz İzleme Formu'na kaydedilir.

Doküman No:NDC.PRS.06	Yayın Tarihi: 01.09.2013	Revizyon No: 02	Rev. Tarihi: 21.11.2018	3
-----------------------	--------------------------	-----------------	-------------------------	---

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.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- NDC.F. 13 Şikayet / İtiraz Formu
- NDC.F. 14 Şikayet / İtiraz İzleme Formu
- NDC.F.25 Uygunsuzluk ve Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu
- NDC.F.15 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu*