

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



REVİZYON TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.07.2017	İlk Yayın
01	14.03.2023	Şikâyet ve itiraz kurulu prosedürden çıkartıldı. Şikâyet ve itirazların kim tarafından, nasıl alınacağı ve nasıl değerlendirileceği açıklandı. Ayrıca Şikâyet ve itiraz kaynaklarının genel olarak neler olduğu ve sürecin nasıl işleyeceği tarif edildi.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	01 / 14.03.2023	1/5

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Teknik Müdür
--	---

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz, şikayetleri ve önerileri değerlendirme ve çözümleme, sürecini tanımlamak ve tarif etmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen öneri, itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin alınmasından tüm personel, *takibinin yapılmasından Yönetim Temsilcisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikâyetin ilgilisi sorumludur.*

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Hizmet alanlarımız ile ilgili olarak kişi veya organizasyonun cevap alma beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: AREL' den hizmet alan veya AREL tarafından muayenesi yapılmış bir ekipmanı kullanan tarafın muayene sonuçlarının veya kararlarının yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

Öneri: İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi veya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.

5. UYGULAMA

AREL, kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu prosedürü tüm ilgili tarafların erişimine açık halde bulundurmak amacıyla internet sitesinde yayınlamaktadır. Web sitesinde bu amaç ile özellikle **FR29 Şikayet, İtiraz Ve Öneri Değerlendirme Formu** 'nu bulundurulur.

Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan AREL personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetleri yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	01 / 14.03.2023	2/5

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Teknik Müdür
--	---

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmekte ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

5.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

AREL'e ulaşabilecek çeşitli şikâyetleri genel olarak aşağıda belirtilmiştir.

- Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler
- İlgili ve yetkili kişilere ulaşamaması
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri adı, adresi, cihaz bilgileri vb.) yanlış olması
- Teklif sürecinin geç olması veya aksaması
- Periyodik kontrol tarihinde aksama olması
- Müşteri raporlarının müşteriye geç gitmesi veya gitmemesi. Kargo hizmetlerindeki aksamalar
- Cihaz ve cihaz kalibrasyonları
- Personelin tutum ve davranışı
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Raporların anlaşılabilir ve okunabilir olmaması gibi konularda olabilir.

1) AREL'de şikâyetler **FR29 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak alınır. Yazılı alınmaması durumunda şikâyeti alan personel tarafından **FR29 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** doldurulur, ilgili form şikâyet sahibine tekrar gönderilerek şikâyetin doğru tarif edildiği konusunda teyit alınır.

2) Gelen şikâyet, şikâyeti alan personel tarafından Yönetim Temsilcisine bildirilir. Yönetim Temsilcisi şikâyeti incelediğinde ilk olarak şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyetin temel sebebini tespit etmeye çalışır.

3) Yönetim temsilcisi gerekirse şikâyetin takibi için görevlendirme yapabilir. Şikâyete taraf olan personel, şikâyetin karar ve bildirim aşamasında görevlendirilmez. Şikâyete taraf olan kişi Yönetim Temsilcisi ise; bu şikâyet konusunda karar verme yetkisi Genel Müdür veya Teknik Müdüre aittir.

4) Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır. Yapılacak çalışmalar ve alınan kararlar **FR29 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Şikâyet ile ilgili yapılan tüm yazışmalar **FR29 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu**'nun ekinde saklanır.

5) Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine **FR29 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine,

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	01 / 14.03.2023	3/5

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Teknik Müdür
----------------------------------	---------------------------

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa düzeltici faaliyet başlatılabilir. **PR11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar AREL çalışanlarından, müşterilerden ve müşterileri denetleyen kurumlardan muayene metotlarına veya sonuçlarına ilişkin yapılabilir. İtirazların muayene sonuçlarının müşteriye bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yapılması gerekmektedir.

*1-İtirazlar **FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak alınır. Yazılı alınmaması durumunda ilgili form itirazı alan personel tarafından doldurularak itiraz sahibine tekrar gönderilerek itirazın doğru tarif edildiği konusunda teyit alınır.*

2- Gelen itiraz, itirazı alan personel tarafından Yönetim Temsilcisine bildirilir.

3-Yönetim temsilcisi gelen itirazı değerlendirebilecek ilgili Teknik Müdüre itirazı iletir. İtiraza taraf olan personel, itirazın değerlendirilmesi ve bildirim aşamasında görevlendirilemez. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

4-Teknik müdür itiraz konusunda değerlendirme yapar, itiraza konu muayene sonuçlarını inceler, ilgili muayene personelinde bilgi alır. İtiraza taraf olan kişi Teknik Müdür ise en deneyimli muayene personeli muayene sonuçlarını inceler.

5-Teknik Müdür /Muayene personeli muayene tekrarı yapıp yapılmamasına karar verir ve Yönetim temsilcisini bilgilendirir. Muayene tekrarı gerekmiyorsa, itiraz ret edilecekse Teknik Müdür /Muayene personeli Yönetim Temsilcisini bilgilendirir ve müşteriye yazılı olarak geri bildirim yapılır.

*6-Muayene tekrarı gerekiyorsa Yönetim Temsilcisi itiraza konu olan ekipmanın muayenesi için farklı bir muayene personeli görevlendirir. Yeniden yapılan muayene sonuçları yapılan ilk muayene ile aynı ise Yönetim Temsilcisi müşteriye bu konuda bilgilendirir. İtiraz ile ilgili yapılan tüm yazışmalar **FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu** ekinde saklanır.*

*7-Yeniden yapılan muayene sonuçları yapılan ilk muayene ile farklı ise Yönetim Temsilcisi **PR11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Yeniden yapılan muayene sonuçlarını Teknik Yönetici/Muayene personeli değerlendirir ve muayene sonuçları müşteriye iletilir.*

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	01 / 14.03.2023	4/5

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Teknik Müdür
--	---

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



8-İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 15 gün içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 1 hafta içerisinde AREL'e tekrar sunar. *Yönetim temsilcisi, Teknik Müdür/Muayene personelinin almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için tekrar değerlendirme yapar ve nihai kararı alarak 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirir ve bu süreçteki tüm kayıtlar saklanır.*

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar yönetimi gözden geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

AREL, şikâyet veya itiraz konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçiler, düzenleyiciler) AREL'in politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır. Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. AREL'den üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

5.3 Önerilerin Değerlendirilmesi

AREL'e yapılan öneriler personelimiz tarafından **FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve Yönetim Temsilcisi'ne teslim edilir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	01 / 14.03.2023	5/5

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Teknik Müdür
--	---

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.