



GAZBİR-GAZMER

İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Belge No : PR.S.07

Yayın Tarihi: 10.03.2018

Rev. No : 03

Rev. Tarihi : 17.03.2021

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, GAZBİR-GAZMER'in yapmakta olduğu Personel Belgelendirme, laboratuvar hizmetleri, muayene faaliyetleri ile ilgili olarak firmalardan veya bu konu ile ilgili taraflardan gelen öneri, şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO 9001, ISO 17024, ISO 17025 ve ISO 17020 standartlarına ve ilgili yönetmeliklere uygun şekilde belirlenmesidir.

Bu prosedür, İtiraz ve Şikâyetlerin kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve cevaplanmasına yönelik izlenmesi gereken yolu ve esasları kapsar.

2. Sorumluluklar

Genel Müdür

Personel Belgelendirme Müdürü

Yönetim Temsilcisi

Belge Kayıt Personeli

Belge Takip Personeli

Belge Karar Personeli

Sınav Yapan Personel

Tarafsızlık Komitesi

3. Tanımlar

İtiraz: Başvuru sahibinin, müşterinin, kurumumuz tarafından alınan hizmet ile ilgili olarak alınan olumsuz bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kurum veya kişi tarafından yapılan, faaliyetlerimiz veya ilgili tüm tarafların herhangi biri ile düzeltici faaliyet için yapılan müracaatın dışındaki uygunluk değerlendirme talebi.

4. İlgili Dokümanlar

Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü **PR.S.01**

Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü **PR.S.03**

Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü **PR.S.04**

Veri Analizi Prosedürü **PR.S.06**

Dış Personel Sözleşmesi **F.S.08.08**

Tarafsızlık Komitesi Gizlilik Tarafsızlık Beyanı **F.B.04.07**

Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu **F.S.07.01**

İtiraz Şikâyet Öneri Takip Formu **F.S.07.02**

Personel Gizlilik Tarafsızlık Beyanı **F.B.04.06**

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



GAZBİR-GAZMER

İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Belge No : PR.S.07

Yayın Tarihi: 10.03.2018

Rev. No : 03

Rev. Tarihi : 17.03.2021

5. Uygulamalar

GAZBİR-GAZMER itiraz ve Şikayetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlarından sorumludur. Proses, itiraz ve şikayetin yapılması, araştırılması ve karar verme aşamalarından oluşur. İtirazın bağımsız ve yansız bir biçimde çözülmesi sağlanır. İtiraz ve Şikayetlerin ele alınması prosesi, şikayet sahibi ve şikayetin konusu açısından gizlilik şartlarına tabidir. Müşteriye itiraz/şikayetin kabul edildiği bilgisi telefon, e-posta veya posta yoluyla bildirilir. İtiraz/şikayetin değerlendirme aşamasında gerekli durumlarda müşteriye bilgilendirme yapılır. Yapılan itiraz ve şikayetler en geç 30 gün içerisinde neticelendirilir ve İtiraz/şikayette bulunan kişiye bildirilir.

5.1 İtiraz Komisyonu

İtirazların değerlendirilmesi amacıyla bir İtiraz komisyonu kurulur. Komisyon, itiraza konu kişiden bağımsız, ilgili süreç hakkında bilgi sahibi ve en az üç kişiden oluşur. Komisyon üyelerinin görevlendirilmesi, itirazı değerlendirme öncesi Genel Müdür tarafından yapılır. Görevlendirme öncesi komisyon üyelerinden beyan alınır.

Komisyon üyeleri değerlendirme yaptıkları hususlarda çıkar çatışması oluştuğunu fark ederlerse durumu beyan ederek değerlendirmeden imtina ederler. Komisyon üyeleri müdahil oldukları faaliyetlere ilişkin itirazların değerlendirilmesinde de bulunamaz.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

İtiraz şu konularda olmalıdır;

- Verilen hizmetin girdi ve çıktısına ilişkin itiraz
- Verilen hizmette görev alacak personele ilişkin itiraz
- Verilen hizmetin sonucuna ilişkin itiraz
- Hatalı yapılan veya hatalı olduğu düşünülen hizmete ilişkin itiraz
- Hizmetin sunumunda kullanılan teçhizat veya malzemeye ilişkin itiraz
- Verilen hizmet ile ilgili yapılan bir şikayet sonrası alınan karara itiraz
- Diğer

Yukarıdaki konularla ilgili itirazlar, itiraza konu olan kararın müşterilere tebliğ tarihinden itibaren 7 iş günü içerisinde yazılı olarak Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu ile ekinde objektif deliller belirtilerek yapılmalıdır. Sürenin aşılması durumunda ilgili itiraz, şikayet kapsamında değerlendirilir.

Müşteri itirazını GAZBİR-GAZMER web sitesi üzerinden, info@gazmer.com.tr E-posta adresine veya resmi iletişim kanallarına Posta, telefon, sözlü ve yazılı şekilde yapabilir.

Süresi içerisinde GAZBİR-GAZMER 'e iletilen itirazlarda kayıt personeli İtiraz Şikayet Öneri Takip Formu doldurup kayıt altına alarak itirazı ilgili birim müdürüne ulaştırır.

GAZBİR-GAZMER ilgili birim müdürü; İtirazın nedeninin araştırılması ve düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için rapor hazırlatmak üzere itirazın konusuna göre verilen hizmette İtiraza konu olan kişi/kişilerin dışından ilgili alanda yeterliliğine sahip, kişi/kişiler arasından atama yapar ve atanmış kişiler itiraza ilişkin konuyu inceler ve hazırlayacakları raporu ilgili birim müdürüne iletirler.

İtiraza ilişkin değerlendirme sonucu, atanmış kişi/kişiler tarafından ilgili birim Müdürüne iletilir. İlgili birim Müdürü de sonuç raporunu Kayıt Personeline ileterek, müşterinin talebinde belirttiği yol ile itiraz değerlendirme sonucunu öğrenmesi sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



GAZBİR-GAZMER

İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Belge No : PR.S.07

Yayın Tarihi: 10.03.2018

Rev. No : 03

Rev. Tarihi : 17.03.2021

Müşterinin bu sonuca da resmi iletişim kanalları üzerinden itiraz etmesi durumunda konu, itiraz komisyonuna iletilir. İtiraz komisyonuna toplantısı, komisyon üyelerinin ve ilgili birim müdürü tarafından atanmış olan kişi/kişilerin katılımı ile gerçekleşir. İtiraz Komisyonu raporu tarafsız bir şekilde inceler ve görüş bildirir. İlgili birim müdürü, itiraz komisyonunun görüşünü dikkate alarak karar verir.

İtiraz sahibinin haklı bulunması durumunda, öncelikli olarak itiraz sahibinin mağduriyeti giderilir ve ilgili birim müdürü gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere hemen başlanması için Yönetim Temsilcisine Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici faaliyet talebinde bulunur.

İtiraza konu GAZBİR-GAZMER Personeli hiçbir şekilde müşterinin itiraz değerlendirilmesi sürecinde yer alamaz.

İtirazı değerlendiren/rapor hazırlayan personel Personel Gizlilik Tarafsızlık Beyanı gereği adaya/belgelendirilmiş kişiye karşı bağımsız ve yansız olmak, dürüst davranmakla yükümlüdür.

Yapılan itirazlar en geç 30 gün içerisinde neticelendirilir ve itirazda bulunan kişiye e-posta yada posta yolu ile bildirilir.

İtiraz sonuçları kayıt altına alınarak aylık olarak raporlanır. (Veri Analiz Prosedürü)

5.3 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Şikayetler şu konularda olmalıdır;

- Verilen hizmetin girdi ve çıktısına ilişkin şikayet
- Verilen hizmette görev alacak personele ilişkin şikayet
- Verilen hizmetin sonucuna ilişkin şikayet
- Hatalı yapılan veya hatalı olduğu düşünülen hizmete ilişkin şikayet
- Hizmetin sunumunda kullanılan teçhizat veya malzemeye ilişkin şikayet
- Diğer

Yukarıdaki konularla ilgili şikayetler, şikayete konu olan hizmetin yazılı olarak Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu ile yapılmalıdır.

Şikayetler GAZBİR-GAZMER web sitesi üzerinden, info@gazmer.com.tr e-posta adresine veya resmi iletişim kanallarına Posta, telefon, sözlü ve yazılı şekilde yapılabilir.

GAZBİR-GAZMER 'e iletilen şikayetler Personel Belgelendirme Kayıt Personeli tarafından İtiraz Şikayet Öneri Takip Formu doldurularak kayıt altına alınıp, ilgili birim sorumlusuna ulaştırılır.

Şikayete ilişkin değerlendirme sonucu, ilgili kişiler tarafından değerlendirilerek Kayıt Personeline iletilir, sonuç adaya talebi üzerine belirttiği iletişim yolu (e-posta, posta, telefon, vb.) ile bildirilir.

Şikayet süresi yoktur ve her zaman kabul edilir ve adaya Şikayetini kabul edildiği bilgisi e-posta, posta veya telefon yoluyla bildirilir. Ayrıca süresi 7 günü geçen itirazlar, şikayet kapsamında değerlendirilirler.

Kayıt Personeli; şikayetin nedeninin araştırılması ve düzeltici faaliyetin belirlenmesi için şikayeti ilgili birim sorumlusuna yönlendirir. İlgili birim sorumlusu ve yönetim temsilcisinin verdiği karar ile şikayete ilişkin gerçekleştirilecek faaliyet planlanır ve İtiraz, Şikayet ve Öneri Takip Formu ile kayıt altına alınır.

Şikayetlerin kayıt tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Mücbir sebeplerle süre uzatımı gereken haller ortaya çıkarsa şikayet sahibine bu konuda bilgilendirme

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



GAZBİR-GAZMER

İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Belge No : PR.S.07

Yayın Tarihi: 10.03.2018

Rev. No : 03

Rev. Tarihi : 17.03.2021

yapılır. Şikayet sonuçları, şikayet sahibinin talebine uygun olarak, telefon, posta veya eposta yoluyla ilgili kişiye bildirilir.

Şikayet sahibinin haklı bulunması durumunda, gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere hemen başlanması için Yönetim Temsilcisine Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici faaliyet başlatması talebinde bulunur.

Belgelendirilmiş kişinin belgeyi yanlış kullanması hakkında yapılan şikayetin kanıtlanması durumunda, Belge askıya alınır ve 15 gün içerisinde belgeli kişiden savunma istenir. Savunma yukarıdaki süreçler doğrultusunda değerlendirilir ve yeterli bulunmaması durumunda sertifika iptal edilir. Konu şikayet ve belge sahibine ayrı ayrı resmi yazıyla bildirilir.

İtiraz ve Şikayetlerin ele alınması prosesi, şikayet sahibi ve şikayetin konusu açısından gizlilik şartlarına tabidirler.

Yapılan şikayetler en geç 30 gün içerisinde neticelendirilir ve şikayette bulunan kişiye bildirilir.

Şikayeti değerlendiren personel Personel Gizlilik Tarafsızlık Beyanı gereği adaya/belgelendirilmiş kişiye karşı bağımsız ve yansız olmak, dürüst davranmakla yükümlüdür.

6. Kayıt

Bu Prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar GAZBİR-GAZMER tarafından belirtilen saklama süresince gizliliği korunarak muhafaza edilir. (Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü)

7. Ekler

- F.S.07.01 Müşteri İtiraz, Şikayet ve Öneri Formu
- F.S.07.02 İtiraz Şikayet Öneri Takip Formu

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



GAZBİR-GAZMER

İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Belge No : PR.S.07

Yayın Tarihi: 10.03.2018

Rev. No : 03

Rev. Tarihi : 17.03.2021

DEĞİŞİKLİKLER TABLOSU

No	Tarih	Konusu	Talep Sahibi
01	28.03.2019	İtiraz ve Şikayet komitesi iptal edilip, yerine itiraz komisyonu görevlendirilmiştir.	Yönetim Temsilcisi
02	01.06.2019	İtiraz şikayet konuları düzenlenmiş ve ISO 17020 MYS tanımlamaları eklenmiştir.	Yönetim Temsilcisi
03	17.03.2021	5. Uygulama maddesine ekleme yapıldı.	Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN

ONAY

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

GENEL MÜDÜR