	PROSEDÜRLER	Doküman No	YD.PR.10	
	ŞİKÂyetLER ve İTİRAZLAR	Yayın Tarihi	18.11.2017	
		Revizyon Tarihi	-	No

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Katılımcılardan, müşterilerden veya diğer kişilerden gelen şikayet, itiraz, öneri ve memnuniyetin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi amacıyla iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil edecek yöntemlerin tespiti ve izlenmesi amaçlanmaktadır.

2. SORUMLULAR

- 2.1 Şirket Sahibi
- 2.2 Şirket Müdürü
- 2.3 Yeterlilik Deneyi Koordinatörü
- 2.4 Deney Sorumlusu

3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR:

-

4. YÖNTEM:

Şirketimizin faaliyetleri ile ilgili şikayetler, kağıt ortamında Şikayet/Öneri ve İtiraz Formu doldurularak, Koordinatör tarafından alınır. Faaliyetlerle ilgili ayrıntılar aşağıda açıklanmıştır.

4.1 Hizmet Kalitesi ile ilgili Şikayetler

4.1.1 Şikayet ve/veya itiraz Yeterlilik Deneyleri ve taşeron ile ilgili olursa, Koordinatör, Şikayet/Öneri Formunun birer kopyasını Şirket Müdürü ve Deney Sorumlusuna gönderir. **Şirket Müdürü, Koordinatör ve Deney Sorumlusu** şikayeti ya da itirazı değerlendirir, gerekli çalışmaları yaparak, karara bağlar. Takibi Koordinatör tarafından yapılır. Yapılan çalışmalar ve değerlendirme hakkında Şirket Sahibi, taşeron ve müşteriye yazılı bilgi verilir. Şikayetlerle ilgili bilgiler Koordinatör tarafından “YGG öncesi Performans Raporu Formu” na kaydedilir.

4.1.2 Şikayet ve/veya itiraz Danışma ve Değerlendirme Kurulunun hizmeti ile ilgili olursa, Koordinatör, Şikayet/Öneri Formunun bir kopyasını, Kurul Başkanına yönlendirir. Kurul şikayeti değerlendirir, gerekli çalışmaları yaparak karara bağlar. Kararın takibini Kurul Başkanı yapar. Kurul Başkanı kapatılan şikayet/itiraz ile ilgili, yapılan çalışmalar ve değerlendirme hakkında Koordinatöre ve müşteriye yazılı bilgi verir.

4.1.3 Şikayet ve/veya itiraz; Şirket Müdürü, Koordinatör veya Deney Sorumluları ile ilgili olursa; şikayet/itiraz Şirket Sahibi tarafından değerlendirilir. Şikayet/İtiraz ile ilgili çalışmalar ve değerlendirmeler kayıt altına alınır. Yapılan çalışmalar ve değerlendirme hakkında şikayet edilene ve müşteriye yazılı bilgi verilir.

4.1.4 Şikayet ve/veya itiraz sonucu uygunsuzluk varsa, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.


4.2 Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen şikayetler

4.2.1 Akreditasyon Kurumundan gelen şikayetler Şirket Müdürü ve Koordinatör tarafından ele alınır. Şikayet/Öneri/İtiraz Formu ile işlem başlatılır.

4.2.2 Çözüm konusunda akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.2.3 Uygulamada çözülemeyen şikayetler Şirket Sahibine iletilir. Müşteri şikayetlerinin çözümü için ihtiyaç duyulan toplantıların organizasyonu Koordinatör tarafından sağlanır.

4.2.4 Müşteri şikayetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre Koordinatör tarafından saklanır.

	PROSEDÜRLER	Doküman No	YD.PR.10	
	ŞİKÂyetLER ve İTİRAZLAR	Yayın Tarihi	18.11.2017	
		Revizyon Tarihi	-	No

4.2.5 Müşteri şikayetleri konusundaki kayıtlar Koordinatör tarafından analiz edilir ve müşteri şikayetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

5 KAYITLAR :

5.1.1 Şikayet/Öneri ve İtiraz Formu

6 REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR :

6.1.1 Şikayet/Öneri ve İtiraz Formu (YD.F.043)

6.2 Müşteriye Hizmet Prosedürü (YD.PR.09)

6.2.1 Düzeltici Faaliyet Prosedürü (YD.PR.12)

6.2.2 Önleyici Faaliyet Prosedürü (YD.PR.13)

6.2.3 Kayıtların Kontrolü Prosedürü (YD.PR.14)

6.2.4 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü (YD.PR.16)