



**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PYS04/P01
Yayın Tarihi	07.03.2014
Revizyon Tarihi	10.10.2022
Revizyon No	4
Sayfa No	1 / 3

**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

REVİZYON NO

4

REVİZYON TARİHİ

10.10.2022

HAZIRLAYAN

İSİM / SOYİSİM

İMZA

TARİH

ONAYLAYAN

İSİM / SOYİSİM

İMZA

TARİH



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PYS04/P01
Yayın Tarihi	07.03.2014
Revizyon Tarihi	10.10.2022
Revizyon No	4
Sayfa No	1 / 3

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM.....	1
3. SORUMLULUK.....	1
4. REFERANSLAR.....	1
5. İLGİLİ DOKÜMANLAR	1
6. PROSEDÜR	1
7. REVİZYON TARİHÇESİ	3



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PYS04/P01
Yayın Tarihi	07.03.2014
Revizyon Tarihi	10.10.2022
Revizyon No	4
Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; SISTHEMA EGM tarafından sunulan validasyon hizmetleri ile ilgili müşterilerden alınan şikâyetlerin veya validasyon hizmetinin sonucu ile ilgili yapılan itirazların alınması, değerlendirilmesi, değerlendirme sonucu ile ilgili müşterilerin bilgilendirilmesi, alınacak aksiyonların belirlenmesi, kayıt altına alınması ve takibi ile ilgili faaliyetlerinin nasıl yönetileceği ve dokümante edileceğinin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür SISTHEMA EGM tarafından veya adına sunulan tüm müşteri şikâyetlerini ve itirazları kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulama ve takibinden tüm personel sorumludur.

4. REFERANSLAR

ISO 17020:2012 Madde 15

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Access / KYS Programı

Şikâyet / İtiraz Kayıt Formu

Şikâyet / İtiraz Takip Listesi

KSYS/03 İyileştirme Prosedürü

KYS01/F02 Toplantı Tutanağı

6. PROSEDÜR

6.1. Validasyon hizmeti verilen müşterilerden, validasyon sonuçları ile ilgili itiraz veya hizmetle ilgili şikâyet talebi gelebilir. Eğer validasyon hizmeti Teknik Müdür tarafından verilmiş ise itiraz Genel Müdür ve diğer validasyon uzmanı tarafından değerlendirilir, eğer validasyon hizmeti validasyon uzmanı tarafından verilmiş ise itiraz Teknik Müdür ve Genel Müdür tarafından değerlendirilir.

6.2. Şikâyet ve itirazlar maille ve sözlü olarak alınabilir. Şikâyet veya itirazın maille alınması durumunda müşteriye yazılı olarak şikâyetinin tarafımıza ulaştığı bilgisi iletilir.

6.3. Şikâyet ya da itiraz bilgisi **Access KYS programındaki** "Şikâyet / İtiraz Kayıt Formu" nda kayıt altına Teknik Müdür veya alan kişi tarafından kayıt altına alınır.

6.4. Alınan şikâyetler ve itirazlar, Yönetim Temsilcisi' ne iletilir. Öncelikle müşteri geri bildirim hakkında şikâyet / itiraz ayrımı yapılır.

a. Şikâyet kararı: Müşteri'ye sunulan hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik şikâyet durumu ortaya çıkabilir. Olabilecek şikâyetler aşağıda listelenmiştir:

- Sözleşmeler (teklifler) ile Sisthema-EGM tarafından uyulması taahhüt edilen kurallara uyulmadığının müşteri tarafından bildirilmesi durumu,
- Prosedürlerin işletilmesi sırasında faaliyet sonuçlarından müşterinin, olumsuz etkilerini bildirmesi durumu,
- Hizmetlerin sunumunda görev alan validasyon uzmanlarının davranışlarından müşterinin, olumsuz etkilerini bildirmesi durumu,

b. İtiraz kararı: Müşterilerden Sisthema-EGM' nin aldığı kararlara yönelik itiraz durumu ortaya çıkabilir.

Olabilecek itirazlar aşağıda listelenmiştir:

- Validasyon planlamada belirlenen tarihlere yapılan itirazlarda ortak karara varılamaması durumu,
- Sözleşme (teklif onayı) sonrasında, müşteriye etkileyebilecek Sisthema-EGM dokümantasyon revizyonlarına itiraz durumu,
- Müşterinin teslim ettiği sistem dokümanlarının incelenmesi sonunda alınan kararlarda ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- Validasyon hizmetini gerçekleştirme esnasında tespit edilen ve mutabık kalınamayan uygunsuzluk ile ilgili olarak yapılan değerlendirmede ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- Değerlendirme sonucunda yeniden validasyon yapılması kararında ortak bir sonuca varılamaması durumu,
- Değerlendirme sonucunda yeniden validasyon kararına varılması ve problem kaynağının müşteri olması nedeniyle maliyetlerin müşteriye yansıtılması kararında ortak bir sonuca varılmaması durumu,
- Düzeltici faaliyet kapsamında ortaya çıkan şikayetlerin çözümünde, ortak bir karara varılmaması durumu,

6.5. İtiraz kararı verilen talebe yönelik, **İtiraz Değerlendirme toplantısı** Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kişilere bildirilir. İtiraz Değerlendirme toplantısında, itiraza konu olan olay ve durumdan bağımsız ve tarafsız kişilerin görev alması sağlanır. Duyuru ekine, konunun o ana kadar gelinmiş aşama kapsamında tüm ilgili kayıt ve dokümanları **toplantıya katılanlar tarafından** incelenir.

6.6. Toplantı kararları, "Toplantı Tutanağı Formu"na Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kararlar, itiraz ile ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Alınan kararların uygulamaya konması, Yönetim Temsilcisi / Teknik Müdür tarafından sağlanır. Alınan kararlar, itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyet içermez. İtiraz ile ilgili talep sahibinin konuyu incelemesi sonrasında vereceği nihai karara göre aşağıda yollar izlenir:

6.7. Karar kabul edilirse, bu yönde uygulamalara devam edilir.

6.8. **Değerlendirme sonucu verilen kararı kabul etmemesi durumunda, karara ilişkin müşterinin haklı gerekçesi tekrar ele alınarak incelenir.** Değişiklik olmaz ise konu artık ANLAŞMAZLIK statüsüne ulaşır. Müşteri ile Sisthema-EGM arasında bir sözleşme olması durumunda, yetkilendirilen mahkemeye konunun taşınması kararı alınır. Talebin yasa gereği ilgili mahkemede çözülmesi yoluna gidilir.

6.9. Şikayete yönelik Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür'den talep hakkında görüş ve çözüm bilgisini alır. Gerekli değerlendirmenin ardından en geç 3 gün içinde, müşteriden yazılı görüş istenir. (15 gün içinde konuya ilişkin görüş bildirimini alınmış olmalıdır. Aksi takdirde kararlar mevcut veriler üzerinden alınır.) Görüşlerin toplanması sonrasında Yönetim Temsilcisi gerekli faaliyetleri planlar ve yürütülmesini sağlar.

6.10. Şikayete yönelik sonuçlar, müşteriye iletilir.

6.11. Şikayete yönelik sonucun talep sahibi tarafından kabul edilmemesi durumunda, talep İTİRAZ statüsüne yükselir ve bu prosedürde belirlenen uygulamalar gerçekleştirilir.

6.12. Şikayetin / itirazın / anlaşmazlığın tekrarlanmasına yönelik önlemlerin alınma gereği Yönetim Temsilcisi tarafından uygun görülürse, konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PYS04/P01
Yayın Tarihi	07.03.2014
Revizyon Tarihi	10.10.2022
Revizyon No	4
Sayfa No	3 / 3

6.13.Şikayetle ilgili bilgiler gizlilik ile ilgili şartlara tabidir. Şikayetlerin değerlendirilmesinde ve karar aşamasında şikayete konu olan hususlara dahil olmayan personel görev alır.

6.14.Tüm şikayetler ve itirazlar, şikayet ve itirazın olduğu günden itibaren en geç 3 ay içinde sonuçlandırılır.

6.15.Tüm şikayet ve itirazlar için Yönetim Temsilcisi tarafından Access KYS programında şikayet için kayıt oluşturulur. Müşeri şikayetinde haklı ise Düzeltici Faaliyet başlatılır. Access KYS programına kaydedilir.

6.16.Tüm şikayet ve itirazların takibi Access KYS'de "Şikâyet Takip Listesi" ile yapılır.

7. REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NEDENİ
0	07.03.2014	İlk Yayın
1	12.11.2015	Revizyon tarihçesi eklendi
2	20.05.2016	ISO:9001 referanslardan çıkarıldı.
3	23.08.2019	Teknik değerlendirme komitesi çıkarıldı.
4	10.10.2022	Access KYS programı uygulamalarına göre revize edildi.