	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	13.06.2022
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	---
		Sayfa	1/3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, 1B'de müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlenmek konusunda yöntem oluşturmaktır. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin 1B faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden 1B Genel Müdür, Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm 1B çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

4. TANIMLAR:

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi), Teknik Müdürler ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

5. UYGULAMA

5.1. Genel:

1B kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu**nu müşteri ya da ilgili tarafların erişime Web sayfasında sunmaktadır.


Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetler saha personeli ve müşteri, posta, faks, elden veya web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan 1B personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi'ne **Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu** ile iletir.

Kalite Yöneticisi öneri, şikâyet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikâyet/itiraz Kalite Yöneticisi, Teknik Müdürü veya Genel Müdür tarafından incelenerek 1B'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. 1B'in faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

1B'ye ulaşan tüm şikâyet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından "**Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi**"ne kaydedilerek takibi yapılır.

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktığı alınıldığında "Bilgi İçin" olur, dağıtımı takip altında değildir.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	13.06.2022
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	---
		Sayfa	2/3

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

1B'ye yapılan şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından “Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu” ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan 1B personellerinden oluşturulan “Şikâyet/İtiraz” Kurulu tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyet/İtiraz Kurulu şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları “Toplantı Tutanağı” ile kayıt altına alır. Şikâyetin sonuçlandırılması için ne gerekiyorsa 1B bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınırsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF 'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

1B'a yapılan itirazlar Şikâyet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet/İtiraz kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa 1B bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden sonraki 5 iş günü içerisinde 1B'ye tekrar sunar. Şikâyet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikâyet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

Kanuni yasal merciler aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz ve şikayetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

5.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:

Yapılan şikâyet/İtiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/İtirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

5.5. Önerilerin Değerlendirilmesi


1B'ye yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

5.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Kalite Yöneticisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilir. Müşterilerden, 1B'ye geldiklerinde veya mail ile kendilerine ulaştırıldığında bu anketleri doldurmaları istenir ya da 1B Web sayfası üzerinden ankete katılarak doldurmaları talep edilir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

Üzerinde “Kontrollü Kopya” kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktığı alınıldığında “Bilgi İçin” olur, dağıtımı takip altında değildir.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	13.06.2022
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	---
		Sayfa	3/3

6. REFERANSLAR

Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu

Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi

Müşteri Memnuniyeti Anketi