



ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
MYDPR.11	01.06.2019	0	-	1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, MYD' ye, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşterilerin, MYD' den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DOKÜMANLAR

MYDFR.35 Şikâyet ve İtiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. MYD, şikâyet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

4.1.2. Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet ve itiraz, sorumlulukları doğrultusunda, konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından, takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.2. Şikâyetlerin alınması ve teyidi

4.2.1. Şikâyetler, tüm ilgili taraflarca, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

4.2.2. Şikâyetler, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.2.3. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyetin, MYD ile ilgili olup olmadığı teyit edilir. Şikâyet, MYD ile ilgili ise dikkate alınır.

4.3. İtirazların alınması

4.3.1. MYD tarafından, itirazlar hakkındaki araştırma ve kararın, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

4.3.2. Muayene ve periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene ve periyodik kontrol raporları, muayene personeli, muayene ve periyodik kontrolün içeriği vb. hususlarda itirazlar, müşteriler tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formu ile veya yazılı yapılabilir.

4.3.3. Yazılı olarak yapılan itirazlar, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formu oluşturularak ve ilgili yazı eklenerek, Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.4. Şikâyetler ve İtirazların Geçerli Kılınması

4.4.1. Alınan şikâyet veya itirazların, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici tarafından, geçerli kılınması ve araştırılması yapılır.

4.4.2. Bu amaçla, alınan şikâyet veya itirazlar ile ilgili tüm bilgiler toplanarak, şikâyet veya itirazın, haklı olup olmadığı belirlenir.

4.4.3. Bu çerçevede, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan ve araştırmalar sonucu belirlenen tüm bilgiler, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici tarafından değerlendirilir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Gözden Geçiren Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------



ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
MYDPR.11	01.06.2019	0	-	2 / 3

4.5. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

4.5.1. Geçerli kılınan şikâyet ve itirazlar, -kendileri ile ilgili olmaması durumunda- Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici tarafından, gelen/alınan ve araştırmalar sonucu belirlenen tüm bilgiler doğrultusunda değerlendirilir.

4.5.2. Değerlendirilecek şikâyet ve itirazın, kendileri ile ilgili olması durumunda, Yönetim Temsilcisi ve/veya Teknik Yönetici yerine, konudan bağımsız görevlendirilen personel tarafından değerlendirilir.

4.5.3. Yapılan değerlendirmeler sonrasında, şikâyet veya itiraz ile ilgili olarak yapılacak düzeltici faaliyete ilişkin karar verilir.

4.5.4. Şayet şikâyet, muayene ve periyodik kontrol hizmeti tamamlanmış müşteriler hakkında ise, şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

4.5.5. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteriye bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

4.5.6. Şikâyet ve itirazların değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

4.6. Düzeltici Faaliyetler

4.6.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici faaliyetler başlatılır.

4.6.2. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.7. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.7.1. MYD, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını ve ilerlemeye dair bilgileri, şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir hafta sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.7.2. MYD, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin sonucunu, şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.7.3. MYD' ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

4.7.4. Gerek görülmesi durumunda MYD, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
MYDPR.11	01.06.2019	0	-	3 / 3

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Gözden Geçiren Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------