

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, muayene kuruluşumuz tarafından yapılan asansör periyodik kontrol faaliyetleri neticesinde oluşan şikayetlerin ve itirazların ele alınmasında ve çözüme ulaştırılmasında uygulayacağı yöntemlerin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM ve SORUMLULUK

- 2.1** Bu prosedür, muayene kuruluşumuz tarafından yapılan asansör periyodik kontrol faaliyetleri neticesinde oluşan şikayetlerin ve itirazların, değerlendirilme ve karar süreçlerini veya herhangi bir konudaki şikayetler ve itirazların ele alınışını ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.
- 2.2** Bu prosedürün koordinasyonundan ve uygulanmasından ise Yönetim Temsilcisi ile Teknik Yönetici sorumludur.

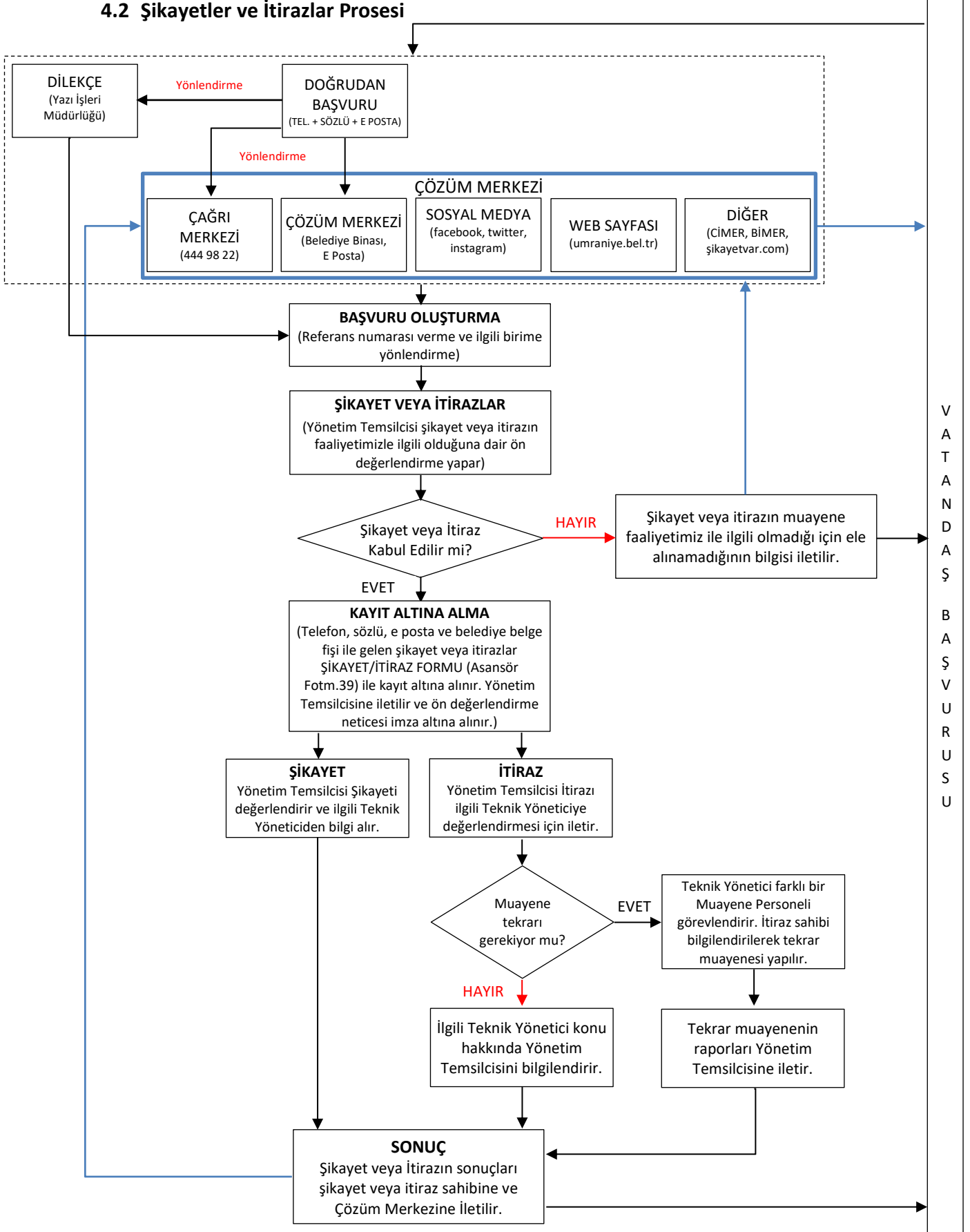
3. TANIMLAR ve KISALTMALAR


- 3.1 Şikayet:** Muayene kuruluşumuz tarafından yapılan asansör periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili olarak; performansı, prosedürleri, politikaları, tüm personeli veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.
- 3.2 İtiraz:** Muayene kuruluşumuz tarafından yapılan asansör periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili aldığı kararlara karşı yapılan başvurulardır.

4. UYGULAMA**4.1 Şikayet ve İtirazın Alınması**

- Vatandaşlardan veya ilgili taraflardan, bu prosedürün 4.2 maddesi olan Şikayetler ve İtirazlar Prosesinde belirtildiği gibi alınan şikayetler şikayet alan personel tarafından Şikayet/İtiraz Formu (Asansör Form.39) doldurularak Yönetim Temsilcisine iletir.
- Yönetim Temsilcisi, gelen formları itiraz ve şikayet şeklinde sınıflandırılmasına yönelik olarak bir değerlendirme yapar.
- Kuruluşumuza gelebilecek şikayetler ve itirazlar genel olarak;
 - a) Muayene sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler,
 - b) Muayenenin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikayetler,
 - c) Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itiraz ve şikayetler,
 - d) Raporların ilgili kişilere geç gitmesi veya gitmemesi,
 - e) Ofis hizmetleri ile ilgili şikayetler,
 - f) Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
 - g) Muayene esnasında ilgili kişilere verilen yetersiz bilgi gibi konularda olabilir.

4.2 Şikayetler ve İtirazlar Prosesi



 Ümraniye Belediyesi	ASANSÖR MUAYENE HİZMETLERİ TS EN ISO/IEC 17020: 2012-06	DOKÜMAN KODU	Asansör Prosedür.03
		İLK YAYIN TARİHİ	10.01.2018
	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	-
		REVİZYON NO	-

4.3 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

- Muayene kuruluşumuza, Şikayet ve İtirazlar Prosesinde belirtilmiş olan yöntemler ile ulaşan şikayet veya itirazlar; Şikayet/İtiraz Formu (Asansör Form.39) ile kayıt altına alınır, değerlendirilmesi için Yönetim temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet veya itirazın faaliyetlerimizle olan bağlantısı irdelenerek ele alınmaktadır. Eğer şikayet veya itiraz kuruluşumuz hizmetlerinden kaynaklı değilse şikayet veya itiraz sahibi konu hakkında bilgilendirilir.
- Muayene kuruluşumuzu ilgilendirilen şikayet ile ilgili olarak, Yönetim Temsilcisi konunun ilgililerinden bilgi alır ve ilgili Teknik Yönetici ile birlikte değerlendirme yaparak alınan kararlar hakkında kuruluşumuzun görüşü şikayet sahibine ve Çözüm Merkezine iletilir.
- Muayene sonuçlarına yapılan itirazların, muayene raporlarının ilgili kişilere ulaştığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde yapılması gerekmektedir. Kuruluşumuza ulaşan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda ilgili Teknik Yönetici tarafından farklı bir Muayene Personeli görevlendirilerek itiraz sahibi bilgilendirilir. Tekrar yapılan muayene sonucu ilk muayene ile aynı olması durumunda ilgili kişilerden periyodik kontrol muayene ücreti alınır.
- Yönetim Temsilcisi yapılan değerlendirmeler sonucu, şikayetin ya da itirazın haklı olduğu kanaatine varırsa, şikayete ya da itiraza konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması için düzeltici ve önleyici faaliyet başlatır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet/İtiraz Formu (Asansör Form.39)
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (Asansör Prosedür.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (Asansör Prosedür.05)

6. DEĞİŞİKLİK, KONTROL / ONAY, SAKLAMA ve DAĞITIMI:

- Bu prosedürün saklama, dağıtım, ihtiyaca göre yapılacak değişiklikler, kontrol ve onay işlemleri Dokümanların Kontrolü Prosedürü (Asansör Prosedür.04) ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe (Asansör Prosedür.05) belirtilen usule göre yapılacaktır.