

	ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NM.PR.09
		Yayın Tarihi	15.05.2019
		Revizyon Tarihi	16.11.2024
		Revizyon No	04
		Sayfa	1/5

0.REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	15.05.2019	İlk yayımlama
01	16.09.2019	Muayene kuruluşu şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumlu olduğu tanımlandı.
02	17.10.2019	Kalite Yönetici tanımı Uyumluluk İzleme Yöneticisi olarak revize edildi
03	10.10.2023	Müşteri memnuniyeti değerlendirme tanımı yapıldı
04	16.11.2024	Anketlerin gönderim periyodu tanımlandı

1. AMAÇ

Muayene kuruluşları işletimi yönetim sistemi içerisinde müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ,şikâyet, öneri ve memnuniyetlerin değerlendirilmesi yöntemlerini açıklamaktır.

2. KAPSAM

Tüm şikâyet, itiraz ve öneri talepleri ile memnuniyet ölçme ve değerlendirme adımlarını kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan NETAS Mühendislik' e gelen hizmet alanımızla ilgili memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: NETAS Mühendislik tarafından muayenesi yapılmış bir ekipmanı kullanan tarafın muayene sonuçlarının veya kararlarının yeniden değerlendirilmesine dair talebi

Öneri : NETAS Mühendislik'e hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak müşterilerden gelen bildirimler

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Anket: Memnuniyetin ölçülebilmesi amacıyla profesyonel olarak tasarlanmış sorulardan oluşan dokümandır.

4. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür

- ✓ Şikâyet, itirazları karar bağlamak,

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
Kübra Derya SAATÇI	Serkan YÜKSEL	Kübra Derya SAATÇI

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR

	ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NM.PR.09
		Yayın Tarihi	15.05.2019
		Revizyon Tarihi	16.11.2024
		Revizyon No	04
		Sayfa	2/5

Uyumluluk İzleme Yöneticisi

- ✓ Şikâyet, itiraz, öneri ve memnuniyet değerlendirmelerini kayıt altına almak ve takip etmek

Teknik Yönetici

- ✓ Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi için ilgili personeli atamak

Tüm Personel

- ✓ Kendisine ulaştırılmış olan şikâyet ve itirazları almak

5. UYGULAMA

NETAS MÜHENDİSLİK kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetleri posta, faks elden veya www.netasmuhendislik.com.tr web adresi aracılığı/ ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Kuruluşa ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan NETAS Mühendislik personeli bu konuyu Uyumluluk İzleme Yöneticisine iletir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

NETAS Mühendislik şikâyet ve itirazların iletimi, müşteri memnuniyeti geri beslemeleri prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur. Şikâyet ve itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğruluğunun sorumluluğunu üstlenmektedir.

5.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

NETAS Mühendislik'e yapılan şikâyetler Uyumluluk İzleme Yöneticisi tarafından Şikâyet/ İtiraz /Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. Uyumluluk İzleme Yöneticisi, şikâyetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Şikâyet konusunun önemine göre konuyu Genel Müdür'e iletebilir. Bazı şikâyetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan NETAS Mühendislik personelleri tarafından değerlendirilir.

İlgili değerlendirmeyi yapacak personelleri söz konusu muayeneyi onaylamış olmayan Teknik Yönetici veya vekili belirler (muayene raporunda onayı olmayan yetkili). Değerlendirme sonucu oy çokluğuyla belirlenir. Değerlendirmeyi yapacak personel şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, yapılan faaliyet açılan Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile takip edilir. Şikâyetin

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
Kübra Derya SAATÇI	Serkan YÜKSEL	Kübra Derya SAATÇI

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR

sonuçlandırılması için gerekiyorsa NETAS Mühendislik bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Şikâyet sahibi alınan kararın sonucu hakkında yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır. **Şikâyetlerin sonuçlandırılmasının 15 iş günü içinde olması esastır.**

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

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

5.2. İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar NETAS Mühendislik çalışanlarından, müşterilerden ve müşterileri denetleyen kurumlardan muayene metotlarına veya sonuçlarına ilişkin yapılabilir. İtirazların muayene sonuçlarının müşteriye bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yapılması gerekmektedir. **30 iş günü geçen talepler değerlendirilmez.**

İtirazlar Uyumluk İzleme Yöneticisine ulaştırılır ve Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz hakkında bilgilendirme en geç 5 iş gününde ilgili Teknik Yöneticiye ulaştırılır. İtirazın, ilgili muayene faaliyetinde yer almamış, itiraz eden firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından değerlendirilmesi esastır. Muayene personelinin yaptığı muayene faaliyetlerinin itirazı yine aynı şekilde söz konusu muayene raporuna onay vermemiş olan Teknik Yönetici veya vekili tarafından değerlendirilir.

Teknik Yönetici muayene tekrarı yapıp yapılmamasına karar verir ve Uyumluk İzleme Yöneticisini bilgilendirir. Muayene tekrarı gerekmiyorsa, itiraz red edilecekse Teknik Yönetici, Uyumluk İzleme Yöneticisi bilgilendirir ve müşteriye yazılı olarak geri bildirim yapılır. Muayene tekrarı gerekiyorsa farklı bir muayene personeli görevlendirilir. Muayene tekrarının sonuçları yapılan ilk muayene ile aynı ise Uyumluk İzleme Yöneticisi Teknik Yönetici ile beraber müşteriye bu konuda bilgilendirir.

Muayene tekrarının sonuçları yapılan ilk muayene ile farklı ise düzeltici faaliyet başlatılır. Tekrar muayenesinin sonuçlarını Teknik Yönetici değerlendirir ve muayene sonuçları müşteriye iletilir.

İtiraz ile ilgili yapılan tüm yazışmalar Şikâyet/ İtiraz /Öneri Değerlendirme Formu ekinde saklanır. İtirazlar Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesi ile Uyumluk İzleme Yöneticisi tarafından takip edilir. **İtirazların 15 iş günü içerisinde sonuçlandırılması esastır.** Bu süreyi aşan durumlarda yapılan faaliyet konusunda müşteri bilgilendirilir.

İtirazın değerlendirilmesinde **tarafsızlık ilkesinin bozulma endişesi olduğunda Uyumluk İzleme Yöneticisi değerlendirme ekibine katılabilir veya ekip üyelerinin sayısını artırabilir.** İtirazı değerlendirecek kişi/kişiler gerekli olduğunda itiraz sahibi ve muayene personeli ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en **geç 10 iş gününde verir.** Karar yazılı

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
Kübra Derya SAATÇI	Serkan YÜKSEL	Kübra Derya SAATÇI

	ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	NM.PR.09
		Yayımlanma Tarihi	15.05.2019
		Revizyon Tarihi	16.11.2024
		Revizyon No	04
		Sayfa	4/5

olarak itiraz sahibine iletilir. İtiraz sonucu haklı ise gerekli düzeltici faaliyetler belirlenir ve uygulanır. Bu, maddi zararları da kapsamayı içerir.

Alınan kararlar ve sonuçları Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formuna kayıt edilir.

Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda Uyumluluk İzleme Yöneticisi ve karar alıcı durumu tekrar değerlendirir, genel müdüre bilgi verilir ve nihai karara varılır. **Bu karar tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine bildirilir.**

Tüm kayıtlar Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formunda tutulur.

Yapılan çalışmalar Uyumluluk İzleme Yöneticisinin koordinasyonunda yürütülür.

5.3. Önerilerin Değerlendirilmesi

NETAS Mühendislik'e yapılan öneriler Uyumluluk İzleme Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır. Şikâyet ve itirazların değerlendirme yöntemleri ile ilgili tüm süreçler web sitesi aracılığı ile de kamuya açılmaktadır.

Kişiler,

- ✓ Web sitesi ilgili modülünden
- ✓ Web sitesinden Şikâyet/İtiraz / Öneri Değerlendirme ile ilgili kısmı doldurularak
- ✓ Herhangi bir iletişim kanalı ile
- ✓ Yüz yüze gelerek şikâyet, itiraz veya öneride bulunabilirler.

5.4. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verilen hizmetlerin müşteriler tarafından değerlendirilmesi **NM.FR.38. Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi** ile yapılır.

Google üzerinden oluşturulan anket formu çoktan seçmeli ve onay kutuları şeklinde düzenlenir. Anket müşterilerin, tüm soruları cevap vermesini sağlayacak şekilde çoktan seçmeli onay kutularını işaretlenmesi ile tamamlanır. Google formlar ile oluşturulan anket bir ortak hesapta toplanır. Bu hesaba gelen verinin kontrol ve takibini Teknik Yönetici ve Uyumluluk İzleme Yöneticisi müşterek yaparlar. Yanıtların bir özeti ilgili hesap üzerinden görebilir veya Yanıtlar sekmesinde yanıtlar ayrı ayrı da incelenebilir. Değerlendirme Yanıtlar sekmesi üzerinden ya da mevcut bir e-tabloya gönderilerek yapılır. Değerlendirme için bu e tablodaki veriler NM.TB.05.Müşteri Memnuniyet Ölçme Ve Değerlendirme Anket Analiz Tablosu' na aktararak 100 üzerinden değerlendirilir.

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
Kübra Derya SAATÇI	Serkan YÜKSEL	Kübra Derya SAATÇI

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR

Doküman No	NM.PR.09
Yayın Tarihi	15.05.2019
Revizyon Tarihi	16.11.2024
Revizyon No	04
Sayfa	5/5

Anketler müşterilere aldıkları hizmet sonrasında takip eden hafta başında gönderilir. Anket formlarının müşterilere iletilmesi İdari ve Mali İşler, form ve sonuçlarının muhafazası Uyumluluk İzleme Yöneticisi sorumluluğundadır.

Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi toplam 5 sorudan oluşur. Her soru için müşteriden 1'den 10'a kadar değerlendirme yapması istenir. Anket sonucundaki puanlama 100 üzerinden değerlendirilecek şekilde formülize edilir. Müşteri Memnuniyet Anket sorularından verilen cevaplarda puanlama 60'ın altında ise yapılan cevaplamalar için Uyumluluk İzleme Yöneticisi tarafından, düzeltici faaliyet başlatılır. Anket verilerinin değerlendirilmesi her **yıl altı aylık** periyotlarla Uyumluluk İzleme Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları her yıl **yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında** ele alınır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- ✓ TS EN ISO/IEC 17020 Standardı

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- ✓ MA.FR. 09. Şikâyet/ İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu
- ✓ MA.LS.10 Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesi
- ✓ NM.FR.38. Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi
- ✓ NM.TB.05.Müşteri Memnuniyet Ölçme Ve Değerlendirme Anket Analiz Tablosu

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
Kübra Derya SAATÇI	Serkan YÜKSEL	Kübra Derya SAATÇI