

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin prosesin oluşturulması ile, bu faaliyetlere yönelik görev, sorumluluk ve yöntemlerin belirlenmesidir.

2. KAPSAM :

Bu prosedür tüm FTI faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR :

3.1 Genel Müdür

- Kalite Yöneticisi ile ilgili itiraz/şikayetler söz konusu olduğunda, itiraz/şikayet değerlendirme prosesini yürütür.
- Tüm faaliyetlere yönelik gerekli kaynağı ayırır.

3.2 Kalite Yöneticisi

- İtiraz ve şikayetlere yönelik proseslerin ele alınmasını sağlar.
- Uygunsuzlukları ele alır, değerlendirir, kayıt altına alır ve gerekli DÖFİ 'leri açar, takibini yapar ve sonuçlandırır. Yapılan değerlendirmenin sonucuna göre ilgili tarafları bilgilendirir.

4. TANIMLAR

4.1 İtiraz

Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, kendilerini ilgilendiren konularda FTI tarafından alınan kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

4.2 Şikayet

Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, FTI 'dan aldıkları hizmetlerden veya hizmet sürecinin herhangi bir aşamasından duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularıdır.

5. UYGULAMA

5.1 İtiraz veya Şikayet Başvurularının Kabulü

İtiraz ve şikâyet başvuruları, başvuruyu yapan kişi/kurum/kuruluş tarafından, aşağıda tanımlı iletişim kanallarıyla yazılı olarak iletildiğinde kabul edilmektedir:

- Başvuru amacı, isim, firma, telefon ve e-posta bilgileri ile birlikte, başvuru konusunu içeren bir mesajın info@fti-europe.com mail adresine iletilmesi.
- Başvuru amacı, isim, firma, telefon ve e-posta bilgileri ile birlikte, başvuru konusunu içeren yazılı bir dilekçenin adresimize iletilmesi.

İsim/firma ve iletişim bilgileri ile, imza içermeyen dilekçeli başvurular veya asılsız ve/veya sahte isim ve imza

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

kullanıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz.

Uygun bilgiler ve iletişim kanalları ile yapılan başvurular için, başvurunun alındığı bilgisi, 7 iş günü içerisinde, ilgili kişi/kurum/kuruluşa mail yoluyla iletilir.

Şikayet ve itiraz başvuruları, değerlendirilmek üzere Kalite Yöneticisi 'ne iletilir.

5.2 İtiraz veya Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Kalite Yöneticisi, itiraz/şikayete konu olan sorumlu personel ile görüşerek ve/ya itiraz/şikayete konu olan prosesi değerlendirerek ele alır. Bu aşamadan sonra iki farklı şekilde aksiyon alınır:

- 1- İtiraz/şikayet konusunun, FTI tarafından kaynaklı bir durum olmadığı tespit edilirse, durumun somut verileri ile birlikte başvuru sahibine mail yoluyla bildirilmesi
- 2- İtiraz/şikayet konusunun, FTI tarafından kaynaklandığının tespiti halinde, durumun uygunsuzluk olarak değerlendirilmesi ve F.08.01 Uygunsuzluk Bildirim Formu ile süreç başlatılması

İtiraz/şikayetin konusunun FTI tarafından kaynaklı bir durum olmadığı tespit edilirse, somut veriler ortaya koyularak, başvuru sahibi mail yoluyla bilgilendirilir.

İtiraz/şikayetin konusunun FTI tarafından kaynaklı bir durum olduğunun tespiti halinde, bu durum bir uygunsuzluk olarak değerlendirilir ve F.08.01 Uygunsuzluk Bildirim Formu ile kayıt altına alınarak FTI.PR.08 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Tanımlanan uygunsuzluğun giderilmesi ve itiraz/şikayete konu olan durumun çözümü ile ilgili olarak yapılan faaliyetler ve bunların sonuçları, itiraz/şikayet edene mail yoluyla bildirilir.

İtiraz/şikayet konusu Kalite Yöneticisi ile ilgili olduğunda, itiraz/şikayet Genel Müdür'e aktarılır ve değerlendirme prosesi Genel Müdür tarafından yönetilir.

6. KAYITLAR

Bu prosedüre ait kayıtların saklama süreleri FTI.PR.04 Sistem Kayıtları Prosedürü 'nde tanımlanır ve F.01.03 Doküman Takip Raporu 'nda yayınlanır.

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Revizyon Tablosu

Revizyon	Tarih	Değişiklik İstek No	Değişiklik Nedeni
A	13.06.2015	D.01.03	İlk Yayın
B	29.12.2015	D.22.01	<p>-4.2 Onaylanmış Kuruluş Faaliyetleri Kapsamındaki Performansın Değişmezliğini Değerlendirme ve Doğrulama Faaliyetlerine Yönelik İtiraz ve Şikayetler maddesindeki, "Onaylanmış Kuruluş Faaliyetleri kapsamındaki performansın değişmezliğini değerlendirme ve doğrulama faaliyetleri ile ilgili gelebilecek itirazlar FTI.PR.17 Onaylanmış Kuruluş Faaliyetleri Prosedürü' ne göre değerlendirilir." Paragrafı prosedürden çıkarıldı.</p> <p>-4.2 Onaylanmış Kuruluş Faaliyetleri Kapsamındaki Performansın Değişmezliğini Değerlendirme ve Doğrulama Faaliyetlerine Yönelik İtiraz ve Şikayetler maddesine, "Üreticinin itirazı yazılı dilekçe halinde kabul edilir (İtiraz mail ortamında da kabul edilebilir). Yapılan itirazın alındığına dair cevap, aynı yolla üreticiye iletilir. İtiraz dilekçesinde belirtilen gerekçeler göz önünde bulundurularak, Onaylanmış Kuruluş Direktif Yöneticisi' 'nin talebi doğrultusunda, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve ihtiyaç duyulması halinde test faaliyetlerini yürüten test personelinin de katılımı ile yeniden değerlendirme toplantısı yapılır. Bu kadroda tanımlanmış olan katılımcılardan herhangi biri için son 2 yıl içerisinde herhangi bir itiraz tanımlanmış ise, söz konusu katılımcı yeniden değerlendirme toplantısının dışında tutulur. Üreticinin sunmuş olduğu itiraz gerekçelerine karşılık gelen somut değerlendirme verilerini içeren nihai sonuç, üreticiye yazılı rapor halinde sunulur." paragrafı eklendi.</p>
C	11.02.2019	D.22.02	<p>- 1.AMAÇ maddesinde; " Bu prosedürün amacı, şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin prosesin oluşturulması ile bu faaliyetlere yönelik görev ve sorumlulukların belirlenmesidir." ifadesi; "Bu prosedürün amacı, şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin prosesin oluşturulması ile, bu faaliyetlere yönelik görev, sorumluluk ve yöntemlerin belirlenmesidir." olarak revize edildi.</p> <p>- 2.KAPSAM maddesinde; " Bu prosedür deney ve muayene faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayetleri kapsar." İfadesi; " Bu prosedür tüm FTI faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayetleri kapsar." olarak revize edildi.</p> <p>- 3.1 Genel Müdür maddesinde; * "Mevcut sistemin sürekli iyileştirilmesi için kaynak ayırmaktan sorumludur." ifadesi; "Tüm faaliyetlere yönelik gerekli kaynağı ayırır." olarak revize edildi. * "Kalite Yöneticisi ile ilgili itiraz/şikayetler söz konusu olduğunda, itiraz/şikayet değerlendirme prosesini yürütür." ifadesi prosedüre eklendi.</p> <p>- 3.2 Kalite Yöneticisi maddesinde; " Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve izlenmesini sağlar." ifadesi "İtiraz ve şikayetlere yönelik proseslerin ele alınmasını sağlar." olarak revize edildi.</p> <p>- 4.UYGULAMALAR ana maddesi ve 4.1 Deney ve Muayene Faaliyetlerine Yönelik İtiraz ve Şikayetlerin Ele Alınması ve Değerlendirilmesi ile 4.2 Onaylanmış Kuruluş Faaliyetlerin Kapsamındaki Performansın Değişmezliğini Değerlendirme ve Doğrulama Faaliyetlerine Yönelik İtiraz ve Şikayetler başlıkları ve içerikleri iptal edildi.</p> <p>- 4.TANIMLAR ana maddesi ve 4.1 İtiraz ile 4.2 Şikayet başlıkları ve içerikleri prosedüre eklendi.</p> <p>- 5.UYGULAMALAR ana maddesi prosedüre eklendi.</p> <p>- 5.1 İtiraz veya Şikayet Başvurularının Kabulü maddesi ve içeriği prosedüre eklendi.</p> <p>- 5.2 İtiraz veya Şikayetlerin Değerlendirilmesi maddesi ve içeriği prosedüre eklendi.</p>
D	25.10.2019	D.22.03	<p>- 5.1 İtiraz ve Şikayet Başvurularının Kabulü maddesinde; " Başvuru amacı, isim, firma, telefon ve e-posta bilgileri ile birlikte, başvuru konusunu içeren yazılı bir dilekçenin, Merkez Ofis veya Test Laboratuvarı adreslerimizden birine iletilmesi." ifadesi; " Başvuru amacı, isim, firma, telefon ve e-posta bilgileri ile birlikte, başvuru konusunu içeren yazılı bir dilekçenin adresimize iletilmesi." olarak revize edilmiştir.</p>

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

E	20.04.2020	D.22.04	- 5.1 İtiraz ve Şikayet Başvurularının Kabulü maddesinde; " www.fti-europe.com web adresimizin iletişim bölümü üzerinden ilgili bilgi girişleri yapılarak mesaj gönderimi." ifadesi prosedürden çıkarıldı.
Kontrollü Dağıtım		FTI Laboratuvar, Türk Akreditasyon Kurumu	