

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.07
		Yürürlük Tarihi	05.01.2018
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi

1. AMAÇ

Sancaktepe Belediyesi' nin vermiş olduğu, muayene hizmetlerine yönelik kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme yöntemlerinin açıklanmasıdır.

2. TANIMLAR

İTİRAZ: Sancaktepe Belediyesi' nin muayene hizmetleri kapsamında, herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın kabul edilmeme durumu

ŞİKÂYET: Kuruluşların/kişilerin, Sancaktepe Belediyesi' nin muayene hizmetleri kapsamında; faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, muayene esnasında ortaya çıkabilecek uygunsuz durumlar(davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler v.b.) hakkında Sancaktepe Belediyesi' ye yaptıkları başvurular.

İŞK: İtiraz ve Şikayet Komitesi

Düzeltilici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi için yapılan faaliyet/faaliyetler.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.03 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

PR.01 Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü

FR.06 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi

FR.04 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi

FR.23 İtiraz ve Şikayet Formu

ISO/IEC 17020 standartları

4. UYGULAMA

4.1. İtiraz ve şikâyet kaynakları

4.1.1. İtiraz kaynakları

- ❖ Müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden Sancaktepe Belediyesi' nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- ❖ Muayene öncesi tetkik ekibini atmasına yapılan itiraz
- ❖ Muayene sırasında muayene ekibinin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- ❖ Teknik yöneticinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- ❖ Sancaktepe Belediyesi hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

4.1.2. Şikâyet kaynakları

- ❖ Başvuru süreci sırasında Sancaktepe Belediyesi' nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vs)
- ❖ Muayene sırasında muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Muayenenin gerçekleştirilmemesi, muayene ekibinin davranışları, süresi, metodu vs)
- ❖ Muayene sonrası Sancaktepe Belediyesi' nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Muhasebe faaliyetleri, rapor teslimi vs)
- ❖ Sancaktepe Belediyesi' nin muayenesini gerçekleştirdiği firmalar ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

4.2. Şikayetlerin Ele Alınması

Sancaktepe Belediyesi faaliyetlerine müşteri ve ilgili taraflardan gelen her türlü şikayet başvurusu "**FR.23 İtiraz ve Şikayet Formu**" ile faks veya mail yoluyla Sancaktepe Belediyesi' ne iletir. Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Sancaktepe Belediyesi; şikayetin geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN İmar Müdürü / Yönetici Vekili
----------------------------------	--

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.07
		Yürürlük Tarihi	05.01.2018
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi

Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınan şikayet ilgili departman sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu ve yönetim temsilcisi tarafından şikayetin Sancaktepe Belediyesi faaliyetleri ile ilişkili olma durumu sorgulanır. Sancaktepe Belediyesi faaliyetlerinden kaynaklı bir şikayet olmadığı tespit edilirse yazılı olarak şikayet sahibine bildirilir.

Şikayet, Sancaktepe Belediyesi faaliyetleri ile ilişkili ise en geç 1 hafta içinde şikayet sahibine şikayetin ele alındığı bilgisi iletilir. En geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 15 gün içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 15 gün içinde sonuçlanmadı ise, bu durum kuruluşa yazılı olarak yapılır.

İtiraz veya şikayet Teknik yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözüme ulaştırılırsa "**FR.23 İtiraz ve Şikayet Formu**" nun alt bölümünde bulunan alan doldurulur . İtiraz / Şikayet Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözülemediği takdirde itiraz / şikayet komiteye yönlendirilir.

Şikayete ait yapılan faaliyetlerin sonuçları, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır. İtiraz Şikayet ve Komitesi Yönetim Temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 2 kişiden oluşacak şekilde oluşturulur. Komite üyeleri "**PR.07 Komite Prosedürü**" ne göre "**FR.06 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi**" ve "**FR.04 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi**" imzalatılmaktadır.

Komiteye seçilecek kişiler, itiraz veya şikayet konusu, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak oluşturulmaktadır. İtiraz ve Şikayet Komitesi kararlarında tam bağımsızlığa sahip olup, herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılmamaktadır.

İtiraz/şikayet konusunun görüşüleceği tarih ve İŞK üyeleri hakkındaki özgeçmiş ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İŞK üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İŞK' ne yeni bir üye dahil edilir. Yeni üyenin de özgeçmiş ilgili tarafa gönderilerek teyidi alınır.

4.3. İtirazların Ele Alınması

Sancaktepe Belediyesi' nin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar her türlü itiraz başvurusu "**FR.23 İtiraz ve Şikayet Formu**" ile faks veya mail yoluyla Sancaktepe Belediyesi' ne iletilir. Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Sancaktepe Belediyesi; itirazın geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Alınan her itiraz ve şikayete takibini kolaylaştırmak amacı ile bir numara verilir.

Yönetim temsilcisi tarafından kayıt altına alınan itiraz ilgili departman sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu ve yönetim temsilcisi tarafından itirazın Sancaktepe Belediyesi vermiş olduğu kararlar ile ilişkili olma durumu sorgulanır. Sancaktepe Belediyesi faaliyetlerinden kaynaklı bir itiraz olmadığı tespit edilirse yazılı olarak itiraz sahibine bildirilir.

İtiraz Sancaktepe Belediyesi' nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise bölüm sorumlusu konuyu itiraz komitesine "**FR.23 İtiraz ve Şikayet Formu**" ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

İtiraz veya şikayet Teknik yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözüme ulaştırılırsa "**FR.23 İtiraz ve Şikayet Formu**" nun alt bölümünde bulunan alan doldurulur . İtiraz / Şikayet Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından çözülemediği takdirde itiraz / şikayet komiteye yönlendirilir.

Kuruluşun muayene uzmanına itirazı ve değişiklik istemesi durumunda, bu talebin yazılı ve gerekçeleri ile yazması Teknik Yönetici tarafından talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme bölüm sorumlusu tarafından yapılarak, ilgili muayene uzmanı değişikliği yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, bölüm sorumlusu tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK)' nin gündemine alınır.

İŞK konuyu değerlendirir, gerektiğinde ilgili uzman görüşüne başvurabilir. İŞK, itirazın Sancaktepe Belediyesi' ne ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Karar, oy çokluğu esasına göre alınır Komite kararları yönetim temsilcisi tarafından itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz / Şikayet Komitesi kararları ve notları "**FR.24 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Raporu**" ile kayıt altına alınır.

Yönetim temsilcisi tarafından itiraz ve şikayetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur.

İŞK 'nin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, itiraz veya şikayet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

Yönetim mevkiinde bulunanlar da dâhil personeller, geçen 2 yıl içerisinde bir itiraz / şikayete konu olmuşlarsa her

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN İmar Müdürü / Yönetici Vekili
----------------------------------	--

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR.07
		Yürürlük Tarihi	05.01.2018
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi

hangi bir itirazın / şikayetin soruşturulmasında ve Şikâyet / İtiraz komitesinde yer alamazlar. Ayrıca ilgili itiraz / şikayetin gerçekleştiği denetimde yada muayenede bulunmuş kişiler ve bu kişilerin akrabaları ilgili itirazın soruşturulmasında ve ilgili itiraz / şikayetin komitesinde görev alamazlar.

İtiraz/şikayeti yapan ile itiraz/şikayet konusu gizli tutulmakta ve her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmektedir. Değerlendirme süresi, itiraz/şikayet türüne göre her iki tarafa beyan edilmektedir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine dikkate edilmektedir.

İtiraz ve şikayetlere ait başvuru formu, kamuoyuna açık, güncel olarak Belediye web sitesinde bulundurulmaktadır.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk yayın

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN İmar Müdürü / Yönetici Vekili
----------------------------------	--