1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Kotekna Gözetim A.Ş.'ye (Cotecna Türkiye) yönelik şikâyetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi ve izlenmesine ilişkin prosesin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM

Gözetim ve laboratuvar hizmetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

3.1. Şikâyet (Complaint): Bir müşteri veya paydaş tarafından Kotekna Gözetim A.Ş. (Cotecna Türkiye) için çalışan bireylerin faaliyetleri veya davranışları ile ilgili memnuniyetsizliğin sözlü veya yazılı ifadesi.

3.2. İtiraz (Appeal): Bir müşteriden veya paydaştan, verilen bir kararın yeniden değerlendirilmesi için yazılı bir talep.

3.3. C3: Operasyon yönetimi için kullanılmakta olan Comdiv yazılımının, müşteri geri bildirimlerinin yönetimi için oluşturulmuş alanı.

4. SORUMLULUK

4.1. Tüm personel: Şikayetler/itirazlar dahil olmak üzere aldığı tüm müşteri geri bildirimlerini Comdiv C3 alanına tüm detaylarıyla kaydeder ve ilgili destekleyici belgeleri sağlar.

4.2. Operasyon Müdürü / Laboratuvar Müdürü: Şikayetlerin/itirazların kaydedilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması, düzeltici faaliyetlerin planlanması/yürütülmesi, müşterinin süreç boyunca bilgilendirilmesi faaliyetlerine katılır. Comdiv C3 alanında sorumlu olduğu kısımları doldurur.

4.3. Kalite Müdürü: Şikayetlerin/itirazların değerlendirilmesi, araştırılması, düzeltici faaliyetlerin planlanması/yürütülmesi faaliyetlerine katılır, Comdiv C3 alanında sorumlu olduğu kısımları doldurur, ilgili yazışmaları/destekleyici belgeleri C3'e yükler, sürecin uygun şekilde işletilmesini takip eder, gerektiğinde ilgilileri uyarır ve süreç sonlandığında kaydı kapatır. Prosedürde tanımlı durumlarda müşteri ile iletişime geçer. C3 sürecini/kayıtlarını izler, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları için girdi olarak üst yönetime raporlar.

4.4. İdari Müdür: İnceleme/karar alma sürecinin tarafsız yürütülebilmesi için gerekli olduğunda sürece dahil olur.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

5.1.1. Kotekna Gözetim A.Ş. şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından, şikâyet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

5.1.2. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan kararlar/sonuçlar, şikayet/itiraz konusu muayene/laboratuvar faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

Şikayet/itiraz konusunun normalde inceleme yapmaktan/karar almaktan sorumlu aşağıda tanımlı yöneticiler ile ilgili olması durumunda; inceleme/karar alma sürecinin tarafsız yürütülebilmesi için bu kişilerden bir veya daha fazlası yerine süreci İdari Müdür devralır.

5.2. Şikayet ve İtirazların Yönetimi Prosesi

Faaliyet	Sorumlu
Şikayetler ve itirazlar aşağıdaki kanallar aracılığıyla alınabilir: • Telefon, e-mail, web sitesi, vb iletişim kanalları • Müşteri memnuniyet anketleri • Resmi kurumlar veya diğer ilgili tarafların bildirimleri • Cotecna İsviçre merkez ofise gelen bildirimlerin Kotekna Gözetim A.Ş.'ye iletimi	Şikayetin/itirazın alıcısı
Şikayet/itirazın Kotekna Gözetim A.Ş.'nin sorumlu olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığı kontrol edilir. İlgili değilse geri bildirim sahibi bilgilendirilir; ilgili ise aşağıdaki şekilde süreç işletilir.	Şikayetin/itirazın alıcısı
Şikayet/itirazın tüm ayrıntıları Comdiv C3 / New C3 alanına kaydedilir. Kayıt türü Madde 3'teki tanımlara göre seçilir. Açılan alanda Information ve Details kısımları doldurulur, konu tüm ayrıntıları ile açıklanır (İngilizce).	Şikayetin/itirazın alıcısı
Şikayet/itirazın ayrıntıları, C3 referans numarasıyla birlikte yerel Operasyon / Laboratuvar Müdürü ve yerel Kalite Müdürü'ne e-mail ile iletilir. Destekleyici belgeler (e-mail iletişim kayıtları, vb) bu e-maile eklenir.	Şikayetin/itirazın alıcısı
Şikayet/itirazın alındığı, kapsamlı bir şekilde araştırılacağı ve mümkün olan en kısa sürede (7 takvim günü içinde) bir yanıt veya güncelleme sağlanacağı 48 saat içinde geri bildirim sahibine bildirilir. *Başka yorum eklenmez *Durum için herhangi bir sorumluluk veya yükümlülük kabul edilmez	İlgili iş devam ediyorsa: Operasyon Md / Laboratuvar Md İlgili iş tamamlanmışsa: Kalite Md

Şikayet/itiraz tüm ilgili personelle birlikte gözden geçirilir ve araştırılır.	Operasyon Md / Laboratuvar Md + Kalite Md
Araştırma sırasında elde edilen bilgiler göz önünde bulundurularak şikayetin/itirazın haklı olup olmadığına karar verilir. *İtirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamalıdır.	Operasyon Md / Laboratuvar Md + Kalite Md
Aynı sorunun tekrar ortaya çıkmasını önlemek için herhangi bir önlem alınması gerekip gerekmediğine karar verilir.	Operasyon Md / Laboratuvar Md + Kalite Md
Araştırmanın bulguları, varsa herhangi bir düzeltici faaliyetin ayrıntılarıyla birlikte müşteriye iletilir, şikâyet veya itirazın ele alınması prosesinin bittiği bildirilir.	(İlk bildirimi gönderen kişi) Operasyon Md / Laboratuvar Md -veya- Kalite Md İtirazlarda: Kalite Md
Sonuçlara itiraz durumunda analiz/muayene tekrarlanır. Anlaşmazlığın devamı halinde müşteri/ilgili taraf ile mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda/muayene kuruluşunda (tercihen akredite) analiz/muayene tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz/muayene ücreti haksız tarafça karşılanır.	Operasyon Md / Laboratuvar Md
Comdiv C3 alanı; araştırma sırasında elde edilen bilgilerin tüm ayrıntıları ile güncellenir. *Complaint/Appeal Details	Operasyon Md / Laboratuvar Md
Comdiv C3 alanı; alınan karar, gerekli olan düzeltici faaliyetler ve daha fazla takip gerekip gerekmediği bilgileri ile güncellenir. *Corrective Action Details	Kalite Md
Şikayet/itiraz sahibinin geri bildirimini takiben veya yanıt alınmazsa 7 gün sonra C3'teki kaydı kapatılır.	Kalite Md

5.3. İzleme

Faaliyet	Sorumlu
Düzenli güncellemelerin yapıldığından emin olmak için C3 verileri düzenli olarak (tercihen aylık) gözden geçirilir.	Kalite Md
Bekleyen faaliyetleri tamamlamak ve kayıtları buna göre güncellemek için gerektiğinde ilgili personele hatırlatma yapılır, her türlü uygun adımın atılması güvence altına alınır.	Kalite Md
C3 izleme verileri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları için girdi olarak üst yönetime raporlanır.	Kalite Md
Sürecin herhangi bir aşamasında uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda COM.MAN.P-08.07 Uygunsuzluk ve Düzeltici, Önleyici, İyileştirici Faaliyetler Prosedürü'ne göre işlem yapılır.	Kalite Md

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

C3 User Manual

7. REFERANS DOKÜMANLAR

7.1. TS EN ISO/IEC 17025 (Madde 7.9 ve 8.6.2)
7.2. TS EN ISO/IEC 17020 (Madde 7.5 ve 7.6)
7.3. ISO 9001 (Madde 9.1.2)
7.4. The Gafta Standard for Analysis & Testing (Madde 2)
7.5. MON-PROC-005 Compliments, Complaints, Claims and Appeals

8. REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. Tarihi	Rev. No	Madde No	Revizyon Konusu
15.01.2015	1.0	-	İlk yayın
20.07.2017	2.0	-	
05.10.2018	3.0	Genel	Dokumanın adı ve üst başlığı revize oldu. TS EN ISO/IEC17025 standardına göre düzenlemeler yapıldı.Tüm Prosedür değiştiği için alt prosedür uygulanmamıştır.
24.07.2020	4.0	5.1.1. 5.3.1. 5.3.8. 7	Yazım hatası düzeltildi. C3 kaydı oluşturma sorumluluğu Operasyon Müdürü ve Koordinatör de eklenerek genişletildi. Şikayet / İtiraz geri bildirim süresi vurgulandı. Yerel ofis ismindeki yazım yanlışı giderildi.
31.03.2023	5.0	Genel	Prosedürün ismi "Şikayet ve İtiraz Prosedürü" olarak değiştirildi. 23-002 no'lu iç denetim DF'ine istinaden tüm içerik güncel süreci yansıtacak ve global uygulamalarla paralel olacak şekilde güncellendi. Güncel olmayan COM.OPR.D-07.94 proses şeması iptal edildi.