

ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu Ve Son Revizyon No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
TY	PR	06	00

Revizyon Tarihçesi ve Doküman Kontrol / Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	10.04.2021	İlk Yayın	Taner KESER	Taner KESER	Taner KESER
01	05.05.2025	Logo değişti	Taner KESER	Taner KESER	Taner KESER

ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ:

Toya'nın faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. KAPSAM:

Toya'nın tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür
İlgili Bölüm Sorumluları
Yönetim Temsilcisi

4. TANIMLAR:

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, Toya' ya kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, Toya' ya, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. KISALTMALAR:

--

6. UYGULAMA:

6.1. Şikayetlerin Yapılması

Toya' ya, şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) Şikâyet / İtiraz Formu kullanılarak şikayeti alan Toya personeli tarafından kaydedilir. Şikayet sahibine, Şikayeti konusunda izlenecek süreç anlatılır ve şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verilir. Şikâyet sahibi, Şikâyet / İtiraz Formuna, Toya internet sayfasından www.toyakalite.com.tr ulaşılabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikâyeti alan Toya personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikayet Yönetim Temsilcisine iletilir. Gelen şikayet “Şikayet / İtiraz İzleme Formu”na Yönetim Temsilcisi tarafından işlenir.

Toya şikayet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Toya' ya ulaşan şikâyetler, Teknik Yönetici ve / veya Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır. Söz konusu şikâyete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirmeye alınır ve onaylanır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici / önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Doküman No:TY.PR.06	Yayın Tarihi: 10.04.2021	Revizyon No: 01	Rev. Tarihi: -05.05.2025	2
---------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	---

ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikâyet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikâyete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikâyet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen şikâyetler, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikâyetlerin Yönetim Temsilcisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

Toya şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur.

6.2. İtirazların Yapılması

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) Şikâyet / İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan Toya personeli tarafından kaydedilir. İtiraz sahibine İtirazı ile ilgili çözüm süreci anlatılır ve itirazını yazılı olarak; mail, vb şekilde yapması konusunda bilgi verilir.. Gerekli görülürse Şikâyet / İtiraz Formu bir kopyası şikâyet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz Şikâyet / İtiraz İzleme Formu'na işlenir.

Toya'ya ulaşan itirazlar, şikâyetler muayene faaliyeti ile ilgili ise Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici / önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikâyet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Gelen itirazlar, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Yönetim Temsilcisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Şikâyet / İtiraz Formu

Şikâyet / İtiraz İzleme Formu

Uygunsuzluk ve Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu

Doküman No:TY.PR.06	Yayın Tarihi: 10.04.2021	Revizyon No: 01	Rev. Tarihi: -05.05.2025	3
---------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	---

ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ