| | | |
|---|---|---|
| **DOKÜMAN NO:** F-GE-100<br>**HAZIRLAMA TARİHİ:** 21.02.2022<br>**REV TARİHİ/REV NO**: 25.01.2023 | **EKSEN FAALİYETLERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSES AKIŞ ŞEMASI** | EKSEN |

Şikâyet/İtiraz Sahibi

↓

Şikâyet/İtiraz Eksen Belgelendirme' ye web sitesi üzerindeki formlar ile, telefon yoluyla e-posta yoluyla, sözlü olarak veya kargo yoluyla ulaştırılabilir.

↓

Şikâyet veya itiraz Eksen Belgelendirme' ye ulaştığı anda, Kalite Bölümü' ne iletilir. Şikâyet ve itirazın ulaştığı bilgisi 5 iş günü içerisinde şikâyet/itiraz sahibine bildirilir.

↓

Kalite Müdürü, şikâyete konu olan faaliyetin sorumlusuna danışarak şikâyetin ele alınıp, alınmayacağını analiz eder.

↓

Kalite Bölümü; şikâyet sahibine yazılı bilgi verir ve şikâyetin, ilgili faaliyetinde yer almamış, şikâyette bulunan kişi / firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından değerlendirilmesi için gerekli kurulu oluşturarak incelemeyi başlatır.
Kalite Bölümü; itiraz sahibine yazılı bilgi verir ve itirazın, ilgili faaliyetinde yer almamış, itiraz eden firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından değerlendirilmesi için gerekli kurulu oluşturarak incelemeyi başlatır. Kurul üyelerinin Gizlilik, Bağımsızlık ve Tarafsızlık Taahhütleri incelenir.

↓

İtirazı/şikâyeti değerlendirecek kişi/kişiler gerekli olduğunda itiraz/şikâyet sahibi ve ilgili personel ile görüşür, ilgili raporları inceler ve kararını en geç 20 iş gününde verir. Karar, F-*GE*-005 DÜZELTİCİ FAALİYET RAPORU ile kanıt dokümanları ile birlikte itiraz/şikâyet sahibine iletilir.

↓

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz veya şikâyetin sahibi sonuçtan memnun olmaması halinde değerlendirme sonucundan sonra ilk 5 iş günü içeresinde bildirmelidir.

Şikâyet /itiraz da bulunan kişi veya kurumlar ilk değerlendirme sonucunda yeniden itiraz ettikleri takdirde şikâyet ve itiraz kurulu toplantıya çağırılır. Kurul tüm kanıtları inceler, gerekli görüşmeleri yapar ve en fazla 10 iş günü içerisinde sonucunu Kalite Müdürü' ne bildirir. Kalite Müdürü sonucu itiraz ve şikâyet sahibine yazılı olarak iletir.

*Şikâyet ve İtiraz Yönetimi Akış Şeması Eksen Merkez ofis ve şubelerini kapsamaktadır.*