

ŞİKAYET VE İTİRAZ SÜREÇLERİ TALİMATI

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür ile, kuruluşumuzda, müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve süreçte uygulanacak prosesleri belirlemek amaçlanmıştır. Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek verilerin tespit edilmesi toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilerek hizmet kalitesindeki iyileştirme süreç faaliyetleri bu prosedürün kapsamındadır.

2. SORUMLULAR

- Genel Müdür
- Sistem Sorumlusu
- Sorumlu Müdür
- Uzman

3. TANIMLAR ve AÇIKLAMALAR

- **DTS: DİJİTAL TEKNOLOJİ SERVİSİ:** DİJİTAL TEKNOLOJİ SERVİSİ Limited Şirketi
- **SS:** Sistem Sorumlusu
- **SM:** Sorumlu Müdür
- **İtiraz:** Kontrol ögesini sağlayan kuruluştan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.
- **Şikâyet:** İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.
- **TKK:** Test, Kalibrasyon ve Kontrol

4. UYGULAMA

4.1 Müşteriler kuruluşumuz ile ilgili şikâyetlerini ve itirazlarını, aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletirler;

- **+90 212 222 92 06** numaralı telefon ile müşteriler Pazartesi, Çarşamba ve Cuma günleri 08.30-17.00 Salı ve Perşembe günleri 08.30 – 19.00 saatleri arasında Genel Merkezdeki Personel ve İdari İşler Birimine, Yönetim Sistemi ekibine veya ilgili tüm birim sorumlularına ulaşabilmekte ve tüm bildirimlerini iletebilmektedir.
- Müşterilerimiz şikâyetlerini info@dijitalteknolojiservisi.com adresine mail yoluyla ya da www.dijitalteknolojiservisi.com adresinde “Görüş ve Öneri” bölümünden bize iletebilirler.
- Müşterilerimiz web sayfası üzerinden şikâyet ve itiraz süreçleri talimatımıza ulaşabilirler.

4.2 Kuruluşumuza gelen şikâyetin kaynağı (personel, hizmet, metot) belirlenir.

4.3 Kuruluşumuz şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanmasını sağlar.

Hazırlayan
(Sorumlu Müdür, Seyit Hamza Çavga)

Onaylayan
(Genel Müdür, Sercan Eren Şahin)

ŞİKAYET VE İTİRAZ SÜREÇLERİ TALİMATI

- 4.4** Müşteriler tarafından iletilen şikayetler panolarda veya tebliğ edilerek ilgili birim / kişilere bildirilir. Müşteri şikâyetleri Sistem Sorumlusu tarafından şikâyet ile ilgili süreç takip edilerek koordinasyonu sağlanır. Sistem sorumlusu ve ilgili yöneticiler ilgili şikâyetlerin çözümü için koordinatörlük yapar ve şikâyet kayıtlarını takip eder. Müşteri şikayetinin kritik personelle ilgili olması durumunda değerlendirme, üst yönetim tarafından yapılır.
- 4.5** Gelen şikâyetin verilen TTK hizmeti ile ilgili olup olmadığı tespit edilir.
- 4.6** Mümkün olan her durumda, kuruluşumuz şikâyeti kabul ettiğini bildirir, ilerleme raporu ve değerlendirme sonucu şikayetçiye resmi bildirimde bulunur. Şikâyet konusu ilgili faaliyette yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- 4.7** Sistem sorumlusuna yazılı ya da sözlü olarak gelen şikâyet ve/veya itirazlar Uygunsuzluk Bildirim Formu kullanılarak ilgili birim/kişiyeye iletilir. Sonucun yetersiz olması durumunda düzeltici / önleyici faaliyet başlatılır.
- 4.8** İlgili şikâyet/itirazın işlendiği Uygunsuzluk Bildirim Formu, şikâyet mercii tarafından değerlendirilmek üzere müşteriye gönderilir. İlgili şikayetçi, bildirim formuna iki iş günü içinde itiraz / onay vermezse DTS tarafından alınan karar / faaliyet geçerli olacak şekilde kabul edilir. Şikâyet / itiraz kapatılır.
- 4.9** Müşteri çözüm bildirim formuna itiraz ederse süreç baştan başlatılır.
- 4.10** Kuruluşa iletilen şikayetin; alındığından kapanmasına kadar geçen toplam süre 2 (iki) aydır.
- 4.11** Müşteri şikâyet / itirazları yıllık periyotlarda gerçekleştirilen YGG toplantılarında ele alınır.

5. EKLER

- Uygunsuzluk Bildirim Formu – TİTCK.FRM.16
- Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu – TİTCK.FRM.17

6. DAĞITIM

Bu talimat ilgili tüm birimlere dağıtılacaktır.

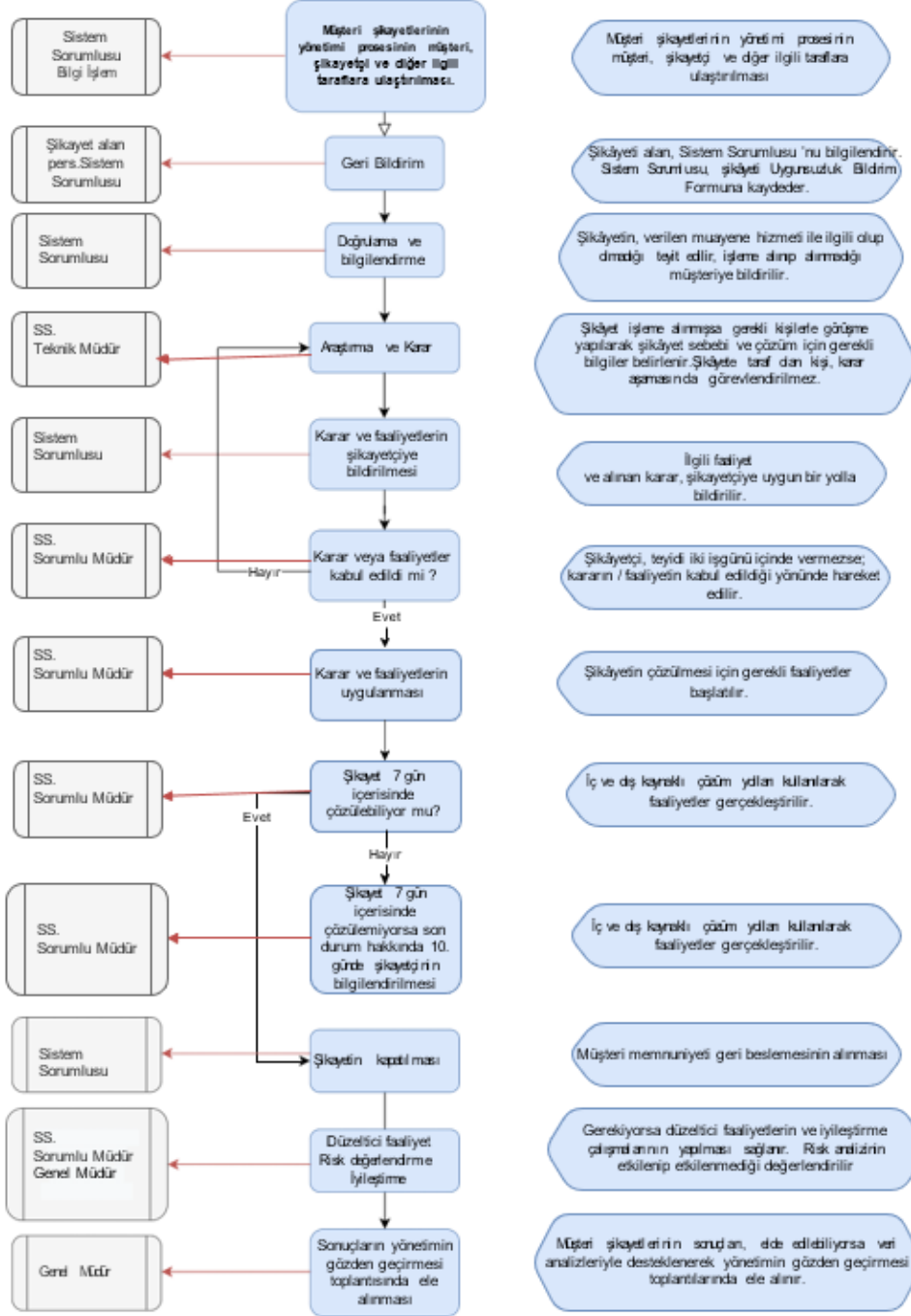
7. REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	11.12.2023	İlk Yayın

Hazırlayan (Sorumlu Müdür, Seyit Hamza Çavga)	Onaylayan (Genel Müdür, Sercan Eren Şahin)
--	---

Bu doküman elektronik ortamda (SERVERDA) muhafaza edilecektir ayrıca ıslak imza kullanılmayacaktır. Basıldığında ıslak imza ile onaylanır ise **Kontrollü Kopya**, onaylanmaz ise **KontROLSÜZ Kopya** sayılacaktır.

ŞİKAYET VE İTİRAZ SÜREÇLERİ TALİMATI



Şekil 1: Şikâyet Diyagramı

Hazırlayan (Sorumlu Müdür, Seyit Hamza Çavga)	Onaylayan (Genel Müdür, Sercan Eren Şahin)
--	---

Bu doküman elektronik ortamda (SERVERDA) muhafaza edilecektir ayrıca ıslak imza kullanılmayacaktır. Basıldığında ıslak imza ile onaylanır ise **Kontrollü Kopya**, onaylanmaz ise **KontROLSÜZ Kopya** sayılacaktır.