

## 1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı firmamıza gelen itiraz ve şikâyetlerin nasıl ele alındığını tarif etmektir.

## 2.SORUMLULAR

- Yönetim Kurulu Başkanı
- Genel Müdür
- Genel Müdür Yardımcısı
- Yönetim Temsilcisi
- Planlama Sorumlusu

## 3.TANIMLAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

**İtiraz:** Müşterinin, asansörün muayenesine dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için EKC Muayene Kuruluşu'na ya da akreditasyon kuruluşuna talepte bulunması.

## 4. UYGULAMA

EKC Muayene Kuruluşu, kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

### 4.1 Şikâyet ve/veya İtiraz İçin Başvuru:

EKC Muayene Kuruluşu'nun verdiği asansör periyodik kontrol hizmetinden, memnun olmayan, şikâyeti olan ya da yapılan kontrol hizmetinin yeterliliğine ve/veya kontrol sonucu oluşturulan rapora itirazı olan ilgili tarafların (protokol imzalanmış belediyelerin, bu belediyelerin sınırları içerisindeki asansörlerin kullanıcılarının, bina görevli ve yöneticilerinin vb.) EKC'ye başvurmak istediklerinde izleyecekleri yol aşağıda tanımlanmıştır.

- 1- Şikâyet ve/veya itiraz bildirimlerini, EKC'nin [www.ekcmuayene.com.tr](http://www.ekcmuayene.com.tr) web adresinde bulunan iletişim bilgileri üzerinden ofis adreslerine gelerek sözlü ve yazılı olarak yapabilirler. Adres bilgileri EKC web sayfasının alt kısmında görülmektedir.
- 2- Bildirimler, EKC web sayfasında verilen telefon numaraları aranarak yapılabilir.
- 3- Bildirimler, EKC'nin [www.ekcmuayene.com.tr](http://www.ekcmuayene.com.tr) web adresindeki üst kısımda bulunan "MUAYENE" sekmesine tıklanıldığında açılan sayfada, "Müşteri Memnuniyeti/Şikâyet

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

ve **İtirazlar**” bölümünde **“Formlara Git”** butonuna basılmalı, açılan yeni sayfada iki şekilde yapılabilir.

Birincisi; İsim, mail adresi, konu bilgisi ve açıklamaya talep girilir, **“Gönder”** butonuna basılarak, yapılabilir.

İkincisi; Aynı sayfada FRM.33 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu indirilir, form doldurulur ve yine burada belirtilen EKC'nin mail adresine [ekc@ekcmuayene.com.tr](mailto:ekc@ekcmuayene.com.tr)'ye mail atılarak, yapılabilir.

- 4- Bildirimler, EKC tarafından alındığı an, bildirimde bulunanlara, bildirim şekline göre, bildirim alındığını belirten, telefon ya da mail yoluyla geri bildirim yapılacaktır.
- 5- Şikâyet ve/veya itirazların değerlendirilmesi süreci, aşağıda ilgili başlıklar altında tanımlanmıştır. Değerlendirme süreci EKC bünyesinde devam ederken, bildirim sahipleri EKC'den bildirimleri hakkında bilgi talebinde bulunabilirler. EKC sürecin aşaması ile ilgili bildirim sahibini bilgilendirmek zorundadır.
- 6- Bildirime konu olan, EKC personeli ve/veya personel davranışları ise bu personelin, değerlendirme sürecini ve süreç sonucunda EKC tarafından alınacak kararı etkilemesi bizzat EKC üst yönetimi tarafından engellenecektir.

#### **4.2 Şikâyetlerin değerlendirilmesi:**

EKC Muayene Kuruluşu'na gelen her türlü şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından **FRM.33-İtiraz-Şikâyet Değerlendirme Formu** doldurularak Genel Müdüre iletilir, şikâyet Genel Müdür tarafından değerlendirilir.

Genel Müdür, şikâyet konusunu ve şikâyet konusunun varsa EKC Muayene Kuruluşu içerisindeki muhatapları üzerinden inceler, araştırır; eğer şikâyetin doğruluğuna karar verirse, gerekli önlemleri alır/aldırır, yönetim temsilcisine düzeltici ya da önleyici faaliyetleri başlatır.

Şikâyet sahibine gerekli önlemlerin alındığına dair resmi bir özür yazısı ile değerlendirme sonucunu bildirir.

Genel Müdür, eğer şikâyet konusunun doğru olmadığına, EKC Muayene Kuruluşu'na karşı kasıtlı bir itham, karalama ya da maddi bir çıkar elde etmek için düzenlenmiş bir kurgu olduğuna karar verirse; şikâyet sahibine yine resmi bir yazı ile şikâyetlerinin asılsız olduğunu, eğer şikâyetlerini geri almazlarsa, bir yazı ile şikâyetlerinden vazgeçtiklerini ifade etmezler ise (gerekli ise basın yoluyla dahi), EKC'nin haklarını ve tüzel kişiliğini korumak için hukuki süreci başlatacağını bildirir.

Genel müdürün değerlendirmesi sonucu hukuki süreç başlatılırsa, hukuki süreçte **"ilgili idare ile yapılan protokolde belirtilen mahkemelerin kararı"** geçerli sayılır.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı olarak en geç 1 hafta içinde, uygulanan faaliyetlerin sonucu ise en geç 1 ay içinde, şikâyet sahibine bildirilir.

Bu süreç Genel Müdürün kontrolünde başlar ve tamamlanır.

#### **4.2 İtirazların değerlendirilmesi:**

EKC Muayene Kuruluşu'na gelen itirazlar;

1. Muayene faaliyetleri,
2. Muayene personelleri ile ilgili olabilir.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Kuruluşumuza ulaşan itirazları alan EKC Muayene Kuruluşu personeli, **FRM.33-İtiraz-Şikayet Değerlendirme Formu**'nu doldurarak, Teknik Müdürü'ne iletir.

Teknik Müdür itirazı inceler, itirazın muayene faaliyetleri ile ya da muayene faaliyetlerini gerçekleştiren personeli ile ilgili olup olmadığını teyit etmeli ve ona göre ele almalıdır.

İtiraz konusu muayene faaliyetleri ile ilgili ise;

-Muayene faaliyetine ait raporları inceler, gerekli ise düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. İtiraz yapanın haklılığına karar verirse, gerekirse muayene faaliyetini başka bir muayene personeli ile tekrarlar ve itiraz sahibine yeni muayene raporlarının iletilmesini sağlar. İlk muayene faaliyetini gerçekleştiren muayene personelinin yazılı savunmasını alır, savunmasına göre kasıtlı bir davranış tespit ederse gerekli ise personelinin iş sözleşmesini fesih eder ya da uyarır; eğitim ihtiyacı olduğunu tespit ederse, personeli için gerekli eğitimleri düzenleyerek etkinliğini artırır.

-Muayene faaliyetinde, itiraz yapan haklı değilse, resmi bir yazı ile itiraz yapana muayene faaliyetinin doğruluğunu gerekçeleri ile açıklayarak iletir.

İtiraz konusu, muayene faaliyetini gerçekleştiren personel ile ilgili ise;

-Personelin savunmasını alır, personelinin en az 1 muayenede habersiz denetim yaparak gözlemler, FRM.41 Muayene Mühendisi Performans Değerlendirme Formu ile gözlem sonuçlarını kayıt altına alır. İtirazın haklılığına karar verirse, personelinin uyarır, tekrarı halinde iş akdini fesih eder. İtirazın haksız olduğuna karar verirse, itirazda bulunana resmi bir yazı ile gereğini ifade eder.

Teknik Müdür itiraza ait değerlendirme sonucunu en geç 15 gün içinde itiraz sahibine yazılı bildirmelidir.

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesinde, gerekli ise DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren tüm sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

İtiraz sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse itiraz, şikayete dönüşür ve şikayet değerlendirme sürecine göre ele alınır.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 1. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (FRM.33)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
------------	-----------