



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi:	Rev. No:	Rev. Tarihi:
PR.11	12.12.2022	00	

1. AMAÇ

Bu prosedür, EUROGAP tarafından verilen hizmetlere ilişkin alınan itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasların açıklanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür EUROGAP tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİLER

Bu prosedürün uygulanmasında;

- İtiraz ve şikayetlerin alınmasından ve kaydedilmesinden, itiraz veya şikayet sahibi ile iletişimden Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi
- İtiraz veya şikayetlerin değerlendirilmesinin takibi ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi

Sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ALINMASI

İtiraz, EUROGAP tarafından sağlanan hizmetlerin sonuçlarının tekrar değerlendirilmesine ilişkin müşteri veya ilgili olabilecek bir diğer tarafca gerçekleştirilen taleptir.

İtiraz sahibi, dilekçe, e-posta yolu ile veya www.eurogap.com.tr adresinden temin edilebilecek **FR.11.01 İtiraz ve Şikayet Formu** aracılığı ile EUROGAP'a itirazda bulunabilir. Talebin itiraz olarak değerlendirmeye alınabilmesi için;

- İtirazın hangi hizmet kapsamında gerçekleştirildiğinin belirtilmiş olması
- EUROGAP'ın hangi kararına karşı yapıldığının anlaşılabilir olması gerekmektedir.

Talebin şikayet olarak değerlendirilebilmesi için, şikayetin EUROGAP tarafından sağlanan hizmetlerden biri ile ilgili olması gerekmektedir.

Tüm itirazlar, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından alınarak, **LS.11.01 İtiraz ve Şikayet Listesine** kaydedilir. Daha sonra, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi, itiraz konusunun EUROGAP tarafından gerçekleştirilen bir faaliyet ile ilişkili olup olmadığını değerlendirir ve şayet EUROGAP tarafından sağlanan bir hizmet ile ilgili ise, itiraz sahibi bilgilendirilerek itiraz değerlendirmeye alınır. İlgili değilse, itiraz sahibi bilgilendirilerek itiraz işleminden kaldırılır.

4.2. İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İşleme alınan itirazların değerlendirilmesi için, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi, itirazı Yönetim Temsilcisine yönlendirir. Yönetim Temsilcisi, ilgili birimlerden itiraza dair bilgi ve belgeleri temin eder, gerekiyorsa, itiraz edilen konu ile ilgili uzmanlığına başvurabileceği, itiraza konu hizmete dair bir faaliyette görev almamış bir veya daha fazla personeli itirazın değerlendirilmesi için görevlendirebilir.



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi:	Rev. No:	Rev. Tarihi:
PR.11	12.12.2022	00	

İtiraz ve şikayetin değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında görev alan personel, en az 2 yıl süre ile, itiraz veya şikayet sahibine danışmanlık hizmeti sağlamamış olmalı veya itiraz veya şikayet sahibi ile herhangi bir iş sözleşmesi olmamış olmalıdır. Olması halinde, Yönetim Temsilcisini veya Genel Koordinatörü bilgilendirmek durumundadır.

Görevlendirme ve değerlendirmeye ilişkin gerçekleştirilen faaliyetler, **FR.11.02 İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

Şayet itiraz veya şikayet, bir ay içerisinde karara bağlanamadıysa, itiraz veya şikayet sahibine aylık olarak itiraz veya şikayetin durumu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

İtiraz veya şikayet karara bağlandığında, sonuç ve gerçekleştirilen faaliyet konusunda itiraz veya şikayet sahibine resmi yazı veya e-posta ile bildirimde bulunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.11.01 İtiraz ve Şikayet Formu

FR.11.02 İtiraz ve Şikayet Takip Formu

LS.11.01 İtiraz ve Şikayet Listesi



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi:	Rev. No:	Rev. Tarihi:
PR.11	12.12.2022	00	

REVİZYON TARİHİ	REV. NO	MADDE NO	YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI