**1.BAŞVURU SAHİBİNE İLİŞKİN BİLGİLER:**

|  |  |
| --- | --- |
| Firma/Kişi Adı ve Soyadı |  |
| Bölümü-Unvanı |  |
| Telefon/Fax |  |
| E-Mail |  |

|  |
| --- |
| **2. ŞİKAYET/İTİRAZ AÇIKLAMASI** |
| [Buraya yazınız.]  **Tarih-İmza:**  Not - Sözlü olarak alınan şikâyet ve itirazlarda bu formun doldurulması ve konunun doğru anlaşıldığına dair şikâyet ya da itiraz sahibinin onayının alınması gereklidir. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRİLMESİ** | |
| **ŞİKAYET/İTİRAZ GELİŞ ŞEKLİ**  **Fax-eposta  Telefon/Sözlü  Toplantı/Ziyaret** | |
| **Değerlendirme Tarihi** |  |
| **Şikâyet/İtiraz Alan Kişi** |  |
| **Şikâyet/İtiraz Gerekçesi:** | |
| **Değerlendirme Yapılacak İşlem:** | |
| **Şikâyet/İtiraz Sahibi Bilgilendirme (Karar):**  **İmza:** | |
| **Cevap Veriliş Tarihi** |  |
| **DF Gerekli ise DF No:** |  |

**İtirazları ve Şikâyetleri Ele Alma Sürecimiz**

ENPARK olarak Kalite Politikamız gereği müşterilerimizin doğrulama sürecinde yapmış olduğu şikayetlere ve itirazlara açık ve bu şikayetlere ve itirazlara karşı vereceğimiz cevaplarla da faaliyetlerimizi savunma ve düzeltici faaliyetlere açık bir yol takip etmekteyiz.

Şirket içerisinde oluşturduğumuz şikâyet ve itiraz mekanizması şu şekildedir;

* Oluşturulan şikâyet ve itiraz değerlendirme ekibi gelen şikâyet ve itiraz inceler; gerekli görmesi durumunda doğrulama ekibinden itiraza sebep durum hakkında yazılı bilgi alır.
* Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibinde, yapılan değerlendirmede belirsizlikler varsa bu durum hakkında Bakanlık veya ilgili kurumlara yazılı görüş sorar.
* Toplanan bilgiler ışığında Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibince karar alınır ve Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu doldurularak İşletme ve Doğrulama Ekibi ile basılı veya elektronik ortamda paylaşılır.
* Alınan şikâyet ve itirazın temyiz edenine, şikayetin ele alınma sürecini, bu süreçte görev alan kişiler bildirilir.
* İtiraz üzerine alınan kararların itiraz edene karşı herhangi ayrımcı bir eyleme yol açmaması sağlanır.
* Şikâyet ile ilgili şikâyet eden ve şikâyet konusunun gizliliği korunmaktadır.
* İtiraz ve Şikâyet üzerine alınan kararlarda kesinlikle, tarafsız, bağımsız ve objektif bir şekilde ele alınır, itiraz ve şikâyet edene karşı herhangi ayrımcı bir eyleme yol açmaması ile ilgili riskler değerlendirilir.
* Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu İşletme dosyasına eklenerek kayıt altına alınır. Doğrulama Dosyası ile birlikte 10 yıl saklanır.