



JANDARMA
OLAY YERİ
İNCELEME

ŞİKÂYET VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Rev.No:00

Rev.Tarihi:

Yayın Tarihi:01.12.2017

Doküman No: OYİ-PR-07

1. AMAÇ: Olay yeri inceleme faaliyetlerine yönelik şikâyetlerin değerlendirilmesi ve gerekli düzeltici/önleyici faaliyetlerin yapılarak sonuçlandırılmasıdır.

2. KAPSAM: Kurum içi ve kurum dışından gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR: Olay Yeri İnceleme Timlerinde görev yapan personel ile teknik yönetim ve üst yönetim sorumludur.

4. TANIMLAR:

Şikâyet: Olay yeri inceleme faaliyetleri sonucunda bir görevlinin yaptığı düşünülen yanlış bir işin, davranışın yada benzer uygulamaların daha üst makamlara bildirilmesidir.

İtiraz: Olay yeri inceleme faaliyetine bağlı olarak ortaya çıkan işe yapılan karşı çıkmadır.

5. UYGULAMA:

5.1 Olay yeri inceleme faaliyetlerine yönelik itirazlar ve şikâyetler olay yeri inceleme tim komutanlıkları tarafından "OYİ-FR-25 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu" ile kayıt altına alınır.

5.2 Sözlü yapılan şikâyetlerde, ilgili personel şikâyetin mutlaka yazılı olarak da iletilmesi gerektiğini şikâyetçi şahıs/kuruma belirtir.

5.3 Olay yeri inceleme faaliyetlerine ilişkin itiraz ve şikâyetler adli makamlara yada Jandarma Genel Komutanlığına bağlı birliklere (il J.K.lıkları/ilçe J.K.lıkları) yapılmaktadır. Yapılan başvurular "OYİ-FR-25 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu" ile kayıt altına alınır.

5.4 Jandarma Genel Komutanlığına bağlı birliklere (il J.K.lıkları/ilçe J.K.lıkları) yapılan şikâyet ve itirazlar teknik yönetici tarafından değerlendirilir. Eğer itiraz ve şikâyet sahibinin mağduriyeti söz konusu ise teknik yönetici tarafından mağduriyetinin giderilmesi için gerekli tedbirler alınarak düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

5.5 Adli makamlara yapılan şikâyet ve itiraz müracaatlarında adli makamlarının idari veya adli tahkikatları teknik yönetici tarafından takip edilir.

5.6 Olay Yeri İnceleme Timleri tarafından düzenlenen "OYİ-FR-25 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu"ları iç tetkiklerde ve dış tetkiklerde, denetleyen kalite yönetim birimi tarafından kontrol edilir. Kontroller sonucunda sebep-sonuç analizleri yapılarak iyileştirici tedbirler alınır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

"OYİ-FR-25 İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu

KONTROLSÜZ KOPYADIR

HAZIRLAYAN:	KONTROL EDEN: OYİ KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN: DAİRE BAŞKANI