

	ŞİKÂYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.04
		Sayfa	1/3
		Yayın Tarihi	02.01.2018
		Rev. No	04
		Rev.Tarihi	07.06.2022

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikâyetleri çözümlenmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan gelen memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Ortaya atılan bir düşünceyi ya da alınan bir kararı benimsemeyerek karşı çıkmadır.

4. KISALTMALAR

Bu talimatta kısaltma bulunmamaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.06 Müşteri Memnuniyet Anketi

F.09 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu

F.15 Toplantı Tutanağı

L.03 Şikâyet İtiraz ve Öneri Takip Listesi

P.01 Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

P.06 Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü

P.05 Uygunsuz Faaliyet Değerlendirme Prosedürü

6. YETKİ VE SORUMLULAR

Bu prosedür kapsamında şikâyet alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Sistem Yöneticisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından Laboratuvar Yöneticisi sorumludur.

7. PROSEDÜR

7.1 Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Alınması

Kuruluşumuzda, şikâyetlerin/itirazların/önerilerin nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı müşteri ya da ilgili tarafların erişime talep edilmesi halinde sunulmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikâyetler/itirazlar/öneriler Deney personeli, posta, faks, elden veya kuruluşumuz web adresi olan www.reformanaliz.com iletişim sekmesi altında bulunan şikâyet ve itiraz formu aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan şikâyetleri/itirazları/önerileri alan personelimiz bu konuyu Kalite Sistem Yöneticisine/Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısına ve/veya Laboratuvar Yöneticisine iletir.

7.2 Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Kayıt İşlemi

Kuruluşumuza yapılan şikâyetler/itirazlar/öneriler bildirimini alan personel veya Kalite Sistem Yöneticisi tarafından F.09 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Alınan bütün şikâyet/itiraz/öneri bildirimleri L.03 Şikâyet İtiraz ve Öneri Takip Listesi'ne kaydedilir. L.03 Şikâyet İtiraz ve Öneri Takip Listesi, her yılın başında 01 numarasıyla başlayıp o yılın 31 Aralığında sona erecek şekilde yıllık olarak tutulur.

ELEKTRONİK KOPYA OLUP ÇIKTISI KONTROLSÜZ KOPYADIR

	ŞİKÂYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.04
		Sayfa	2/3
		Yayın Tarihi	0 2 . 0 1 . 2 0 1 8
		Rev. No	0 4
		Rev.Tarihi	0 7 . 0 6 . 2 0 2 2

7.3 Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Değerlendirilmesi

Şikâyet/itiraz/öneri bildirimleri Kalite Sistem Yöneticisi/Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısı ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir. **Kalite Sistem Yöneticisi/Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısı ve Laboratuvar Yöneticisi hakkındaki şikâyetler ise Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Şikâyetleri değerlendirme sürecinde, şikâyete söz konu olan kişi/ kişiler dâhil edilmez.**

F.06 Müşteri Memnuniyet Anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar da şikâyet olarak değerlendirilir. Kalite Sistem Yöneticisi veya Laboratuvar Yöneticisi şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyetin sonuçlandırılması için kuruluşumuz bünyesindeki her bölüme **uygunsuz faaliyet değerlendirme çalışması** başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her iki şekilde de alınsa kararın alınmasını izleyen 3 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli **uygunsuz faaliyet değerlendirme çalışması** başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Sistem Yöneticisi tarafından yürütülür. Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

7.4 Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi

Yapılan şikâyet ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyetin sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir. Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan şikâyetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve periyodik muayeneler ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Sistem Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisinin sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar alınarak konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve F.09 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu'na kaydedilir.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin Deneylere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b.

gibi konularda olabilir. Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Sistem Yöneticisi/Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısı ve Laboratuvar Yöneticisinin koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, **P.05 Uygunsuz Faaliyet Değerlendirme Prosedürüne** göre çalışma başlatılır.

Uygunsuz faaliyet değerlendirme çalışması niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Sistem Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili F.09 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu' nun ilişiginde muhafaza edilir.

8.KAYITLAR

ELEKTRONİK KOPYA OLUP ÇIKTISI KONTROLSÜZ KOPYADIR

	ŞİKÂYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.04
		Sayfa	3/3
		Yayın Tarihi	02.01.2018
		Rev. No	04
		Rev.Tarihi	07.06.2022

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar P.01 Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürüne göre Kalite Sistem Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

9.REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Rev.Tarihi	Revizyon Tanımı	Rev. Yapılan Bölüm	Sayfa No
01	01.09.2018	Yetkilendirmeler değiştirildi. Doküman kodlamaları değiştirildi.	Tüm Bölümler	1-2
02	16.11.2020	Doküman bilgilerini tanımlayan üst tablo değiştirilmiştir. Unvanlarda değişiklik yapılmıştır.	Tüm Doküman	-
03	27.01.2021	Şikâyet, itiraz formuna erişimde web adresi ile ilgili ibare eklenmiştir. Şikâyet, itiraz ve öneri kayıt işlemleri bölümü eklendi. Önleyici faaliyet ibaresi çıkarıldı.	7.1 7.2 Tüm Doküman	1 1 -
04	07.06.2022	LY ve KSY/KSYY hakkındaki şikayetleri değerlendirmeye yönelik ifade eklenmiştir. Tüm doküman gözden geçirilmiştir.	7.3 Tüm Doküman	2 -