

	ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.04
		Sayfa	1/2
		Yayın Tarihi	02.01.2018
		Rev. No	03
		Rev.Tarihi	27.01.2021

1. AMAÇ:

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

2. KAPSAM:

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

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikayet: 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 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu

F.15 Toplantı Tutanağı

L.03 Şikayet İtiraz ve Öneri Takip Listesi

P.01 Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

P.06 Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü

P.05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

6. YETKİ VE SORUMLULAR

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

7. PROSEDÜR

7.1 Şikayet, İtiraz ve Önerilerin Alınması

Kuruluşumuzda, **şikayetlerin/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 **şikayetler/itirazlar/öneriler Deney** personeli, posta, faks, elden veya kuruluşumuz web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan **şikayetleri/itirazları/önerileri** alan personelimiz bu konuyu Kalite Sistem Yöneticisine/**Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısı** ve/veya Laboratuvar Yöneticisine iletir.


7.2 Şikayet, İtiraz ve Önerilerin Kayıt İşlemi

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

7.3 Şikayet, İtiraz ve Önerilerin Değerlendirilmesi

Şikayet/itiraz/öneri bildirimleri Kalite Sistem Yöneticisi/**Kalite Sistem Yöneticisi Yardımcısı** ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

F.06 Müşteri Memnuniyet Anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar da şikayet olarak değerlendirilir. Kalite Sistem Yöneticisi veya Laboratuvar Yöneticisi şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar.

	ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.04
		Sayfa	2/2
		Yayın Tarihi	02.01.2018
		Rev. No	03
		Rev.Tarihi	27.01.2021

Şikayetin sonuçlandırılması için kuruluşumuz bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her iki şekilde de alınsa kararın alınmasını izleyen 3 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli **düzeltilici faaliyetlerin** 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 Şikayetini Sürdürmesi

Yapılan şikayet ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayetin sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir. Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan şikayetler 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 Şikayet 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 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne** göre **düzeltilici faaliyet** başlatılır.

Düzeltilici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Sistem Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili F.09 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu'nun ilişişinde muhafaza edilir.

8.KAYITLAR

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	Şikayet, itiraz ve öneri kayıt işlemleri bölümü eklendi. Önleyici faaliyet ibaresi çıkarıldı.	7.2 Tüm Doküman	1 -