

ÖNDER Çevre Sağlık Vet. Gıda Turiz. Danış. San. Tic A.Ş LABORATUVARI	Şikayetler Prosedürü	Doküman No: P.08
		Yayın Tarihi: 08.10.2012
		Revizyon Tarihi/ No: 22.10.21/09
		Sayfa No: 1 / 6

1. AMAÇ

Önder Çevre Sağlık Vet. Gıda Turiz. Danış. San. Tic. A.Ş Laboratuvarı'na gelen şikâyet veya istekler, gizlilik ve tarafsızlık ilkesine dayanarak en kısa sürede çözüme kavuşturulması için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Laboratuvar kalite yönetim sistemi içindeki tüm birimlere yapılan yazılı her türlü şikayetin, değerlendirilerek çözümlenmesini kapsar.

3. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Tablo 1: Yetki ve Sorumluluklar

Faaliyetler	Sorumlular	İşbirliği	Bilgi
Şikayetlerin Alınması	NKB/ Birim Sorumluları/ KYB		Laboratuvar Müdürü
Şikayetlerin Değerlendirilmesi	KYB	İlgili Birim Sorumluları	Laboratuvar Müdürü NKB
Düzeltilici Faaliyet Başlatılması	KYB	İlgili Birim Sorumluları	Laboratuvar Müdürü NKB
Şikayetlerin Takibi, Kayıtların Tutulması	KYB		Laboratuvar Müdürü
Şikayet Sahibini Bilgilendirme	KYB	NKB	Laboratuvar Müdürü

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri: Analiz numunesi alan ve kuruluşa getiren, yapılacak analizleri isteyen, raporun teslim edildiği kurum, kuruluş veya kişilerdir.

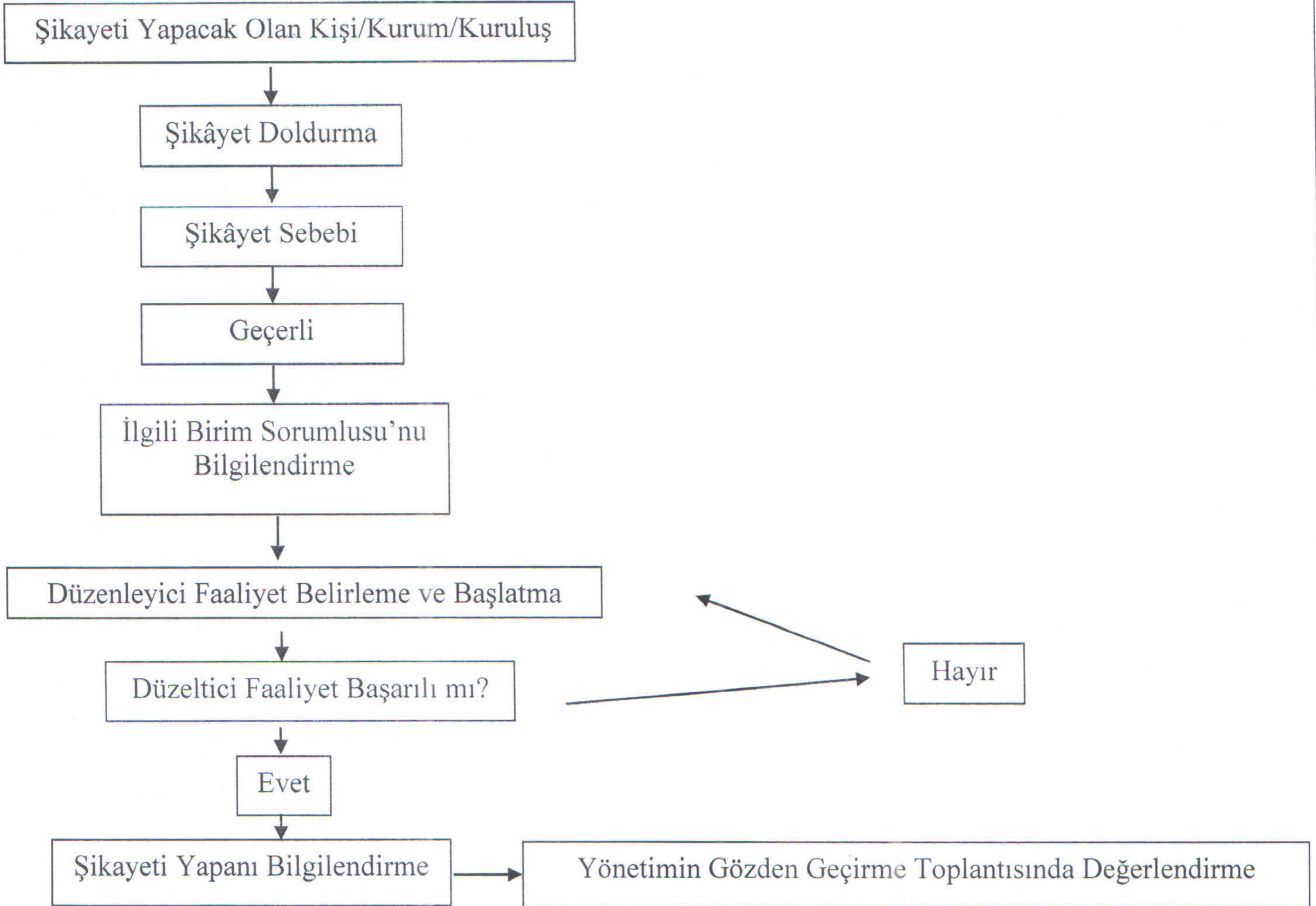
Müşteri Temsilcisi: Müşteri bir kurum veya bir kuruluş ise, bu kurum veya kuruluşu temsil eden kişidir.

KYB: Kalite Yönetim Birimi

NKB: Numune Kabul ve Raporlama Birimi

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü
-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

5. UYGULAMALAR



Şema 1. Şikayetler Prosedürü İş Akış Şeması

Müşteri/müşteri temsilcisi, müşteriler dışında olanlar, laboratuvar çalışanları dahil test sonuçları, test prosedürleri veya kendisine yapılan muamele ile ilgili şikayette bulunabilir.

Şikayet alma yöntemleri:

- Telefon ile (Şikayet Formu (P.08.F.01) ile kayıt altına alınır.)
- E-posta ile (Şikayet Formu (P.08.F.01) ile kayıt altına alınır.)
- Sözlü olarak (Şikayet Formu (P.08.F.01) ile kayıt altına alınır.)
- NKB'nde bulunan Şikayet Formu (P.08.F.01) ile
- Şirketin internet sitesinde bulunan Şikayet Formu (P.08.F.01) ile

Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu bu formları değerlendirilmek üzere KYB'ye gönderir.

Şikayet sahibinden gelen şikayetler Lab. Müdürü ve KYB tarafından değerlendirilir.

ÖNDER Çevre Sağlık Vet. Gıda Turiz. Danış. San. Tic A.Ş LABORATUVARI	Şikayetler Prosedürü	Doküman No: P.08
		Yayın Tarihi: 08.10.2012
		Revizyon Tarihi/ No: 22.10.21/09
		Sayfa No: 3 / 6

Gelen şikayetler üzerine 'Şikayet Komitesi' oluşturulur. Şikayetle ilgili faaliyette olan laboratuvar personeli dışındaki kişiler o şikayeti inceleyebilir. Örneğin; Kimya Birimi ile ilgili bir şikayet geldiyse o şikayete Kimya Birim Sorumlusu bakamaz, KYB veya Laboratuvar Müdürü inceleyebilir.

Gerekli olduğunda ilgili Bölüm Sorumlusu, KYB tarafından sorunun çıkış nedenini araştırıp bulmak ve çözüme kavuşturmak için çağrılır. 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 v.b.)
- 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 itiraz ve şikâyetler Kalite Yönetim Birimi'nin koordinasyonunda değerlendirilir.

Kalite Yönetim Birimi tarafından öncelikle gelen şikayetle ilgili **Şikayet Formu (P.08.F.01)** doldurulur ve gelen şikayete sıraya göre numara verilir. Eğer gerekiyorsa **Uygunsuzluk Formu (P.09.F.01)** doldurularak **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (P.10)** uygulanır ve şikayetin ortadan kaldırılması sağlanır. Düzeltilici faaliyetlerin uygulanması sonunda elde edilen sonuçlar Laboratuvar yönetimine ve KYB'ye iletilir. Kalite Yönetim Birimi'nde elde edilen sonuçlar değerlendirilerek **Şikayet Formu (P.08.F.01)**'na yazılır. Sonuçlar yazılı olarak en geç on beş (15) iş günü içinde şikayet sahibine KYB, NKB ile işbirliği halinde bildirilir.

Şikayetin haksız olduğu tespit edildi ise, gerekçesi ile birlikte **Şikayet Formu (P.08.F.01)**'na yazılır. En geç on beş (15) iş günü içinde şikayet sahibine KYB, NKB işbirliği halinde bildirilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında şikayetler genel olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılan düzeltilici faaliyetlerin yapılması ile ortaya çıkan sonuçlar incelenir. Şikayetin giderilmesi ve hizmetin iyileştirilmesi için çözümler aranır.

Diğer müşterilere veya laboratuvarın saygınlığına zarar verecek, bağlı bulunulan Bakanlık yönetmeliklerine aykırı olan teklif, şikayet ve talepler hakkında işlem yapılmaz.

Rapor sonuçlarına yönelik itirazlarda KYB; Birim Sorumlusu ile temasa geçer. Eğer müşteri şikayetinde yazılı olarak belirtmiş ise, deneyin tekrarlanabileceği ve bu deneye kendisinin katılabileceği konusunda bilgilendirilir. Bu noktada **Müşteriye Hizmet Prosedürü (P.07)**'ne bağlı kalınarak işlemler

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü
-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

ÖNDER Çevre Sağlık Vet. Gıda Turiz. Danış. San. Tic A.Ş LABORATUVARI	Şikayetler Prosedürü	Doküman No: P.08
		Yayın Tarihi: 08.10.2012
		Revizyon Tarihi/ No: 22.10.21/09
		Sayfa No: 4 / 6

başlatılır. Belirlenen tarih ve saatte müşteri deneyi izler ve sonra sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir. Tekrar deneyine, müşteriyle birlikte Birim Sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması **Gizlilik Beyan Formu (P.02.F.06)** ile garanti altına alınır. İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı deney cihazlarıyla tekrar deney yapılır. İtiraz sonucu tekrarlanan deney sonuçları, deneyi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar deneyi olduğu belirtilecek şekilde deney raporu yazılır ve daha önce oluşturulan deney raporu ile ilişkilendirilir. Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, KYB ve Birim Sorumlusu eşliğinde deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir. Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar deney bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez. Tekrarlanan deney sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki deney sonucu geçerlidir.

KYB tarafından deney sonucunun farklı çıkması durumunda **Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (P.25)**; bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (P.10)**; ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer deney işlemlerine olan etkisi konusunda ise **Uygun Olmayan Deneylerin Kontrolü Prosedürü (P.09)** uygulanır.

Gelen şikayetler, *verilen şikayet numarasına göre* **Şikayetler Takip Listesi Formu (P.08.F.02)**'na işlenerek KYB tarafından takip edilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülür. *Şikayette bulunan müşterinin geri bildirimini, Şikayetler Takip Listesi Formu (P.08.F.02)'na kaydedilir.*

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet Formu (P.08.F.01)
- Uygunsuzluk Formu (P.09.F.01)
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (P.10)
- Müşteriye Hizmet Prosedürü (P.07)
- Gizlilik Beyan Formu (P.02.F.06)
- Şikayetler Takip Listesi Formu (P.08.F.02)
- Uygun Olmayan Deneylerin Kontrolü Prosedürü (P.09)
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (P.25)

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü
----------------------------------------------	-------------------------------------------------

ÖNDER Çevre Sağlık Vet. Gıda Turiz. Danış. San. Tic A.Ş LABORATUVARI	Şikayetler Prosedürü	Doküman No: P.08
		Yayın Tarihi: 08.10.2012
		Revizyon Tarihi/ No: 22.10.21/09
		Sayfa No: 5 / 6

7. REVİZYON

Revizyon			Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan		Revizyonu Onaylayan	
No	Madde No	Tarih		İsim	İmza	İsim	İmza
01	1-3-alt bilgi	12.04.13	Kontrol	Özlem Mutlu		Abdurrahman Önder	
02	Alt bilgi-7	13.07.13	Alt bilginin değişmesi,7. Maddedeki sayfa nonun madde no olarak değişmesi	Eda Dalar		Abdurrahman Önder	
03	Alt bilgi, üst bilgi, 4, başlıklar	18.03.14	Personel değişimi, alt bilgide isimlerin kaldırılması,doküman kodlamada ÖÖGKL ifadesinin kaldırılması, Sağlık Bakanlığı ibaresinin eklenmesi, başlıkların siyah yapılması,	Aylin Yavaş		Abdurrahman Önder	
04	Alt bilgi üst bilgi	01.10.14	Personel değişikliği	Aylin YAVAŞ		Zuhal ZORLU	
05	5.	09.04.15	Şikayet formunun internet sitesi vs gibi yerlerde olacağı belirtildi	Aylin YAVAŞ		Zuhal ZORLU	
06	Alt bilgi üst bilgi	10.03.17	Personel değişikliği	Esra ATASOY		Zuhal ZORLU	
07	1-3-5-6,Üst bilgi,	10.04.17	Laboratuvar isminin Önder Laboratuvar Çevre Sağ.Vet.Gıda Turz.Danış.San.Tic.A.Ş.olarak değiştirilmesi, "müdür" ibaresinin "Laboratuvar Müdürü"olarak belirtilmesi,prosedürün isminin "Şikayetler Prosedürü" olarak değiştirilmesi, iş akış şemasının içeriğinin değiştirilmesi, madde 5'in içeriğine deney sonuçlarıyla ilgili ilave yapılması, madde 6 'ya ilgili prosedürlerin ilave edilmesi	Esra ATASOY		Zuhal ZORLU	
08	Alt bilgi	10.12.18	Personel değişikliği	Esra BEDEL		Zuhal ZORLU	

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü
----------------------------------------------	-------------------------------------------------

ÖNDER

Çevre Sağlık Vet. Gıda
Turiz. Danış. San. Tic A.Ş

LABORATUVARI



Şikayetler Prosedürü

Doküman No: P.08

Yayın Tarihi: 08.10.2012

Revizyon Tarihi/ No: 22.10.21/09

Sayfa No: 6 / 6

09	5	22.10.21	25-26.09.2021 TÜRKAK uygunsuzluk	tarihli denetim	Esra AYDENİZ		İsmail SÜZER	
----	---	----------	----------------------------------------	--------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

KONTROL EDEN ve ONAYLAYAN
Laboratuvar Müdürü