



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.16
Yayın Tarihi	01.10.2024
Revizyon Tarihi	--
Revizyon No	00

1. AMAÇ

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak müşteri ilişkileri, şikayetleri ve itirazlarını ele almayı açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bütün kalibrasyon faaliyetlerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Müşterilerin, aldıkları hizmetlerden veya duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularıdır.

İtiraz: Müşterilerin, kendilerini ilgilendiren konularda EDURU'nun almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

4. SORUMLULUK

Bu prosedürden tüm çalışanlar sorumludur

5. PROSEDÜR DETAYI

Şikayet ve itirazlar değerlendirilirken değerlendirme yapan ya da karar alan personel tamamen şikayet ya da itiraz konusundan bağımsız, şikayet/itiraz başvurusu ile ilgili hizmet faaliyetlerinde yer almamış kişilerden seçilir.

Şikayetler ve itirazlar yazılı olarak posta/faks veya e-posta yoluyla ulaştırılması esastır. Sözlü yapılan şikayetler ve itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikayetler en azından şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. Varsa şikayete ve itiraza ilişkin kanıt niteliğindeki evraklarda iletilmelidir.

Tüm şikayet ve itirazlar öncelikle **LS.08 Şikayet ve İtiraz Listesi** 'ne kaydedilir ve Kalite Birimi tarafından (kendisi hakkında değilse) takip edilir. (Kalite Birimi hakkındaki şikayetler Laboratuvar Müdür tarafından takip edilir). Şikayetler ve itirazlar ile ilgili tüm bilgi, belge ve görüşmeler **FR.29 Şikayet ve İtiraz Formu** ile birlikte saklanır.

Şikayetin ve itirazın geçerliliği ve laboratuvarın sorumluluğu altında olma durumu değerlendirilir. Şikayet veya itiraz geçerli ve ya laboratuvarın sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili değilse şikayet/itiraz reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikayet/itiraz sahibine posta/faks veya e-posta yoluyla bilgilendirme yapılır.

Kanıt niteliğinde bilgi/belge bulunmayan, kanıtlanamaz şikayetler/itirazlar reddedilir. Ancak diğer durumlarda bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından laboratuvar sorumludur.

Şikayetin/itirazın ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikayet konusu ile ilgili kişi(ler)in yer almamasına dikkat edilir.

Şikayet ve itirazlar değerlendirilirken ilk olarak daha önce laboratuvara iletilen benzer şikayet/itirazlar ve alınan aksiyonlar gözden geçirilir.

Şikâyetlerin/itirazların başvurudan itibaren , imkan dahilinde ise, bir ay içinde çözümlenmesi esastır. Laboratuvar dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikayetler/itirazlar söz konusu bilgi/belge temin

Hazırlayan : Kalite Yöneticisi	Onaylayan: Laboratuvar Müdürü
--------------------------------	-------------------------------

	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.16
		Yayın Tarihi	01.10.2024
		Revizyon Tarihi	--
		Revizyon No	00

edildikten, denetim gerektiren şikayetler/itirazlar ise denetimin tamamlanmasından itibaren en geç bir ay içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

Yukarıda belirtilen sürelerde tamamlanamayan şikayet ve itiraz değerlendirme süreçleri ile ilgili, belirtilen süre sonunda itiraz/şikayet sahibine değerlendirme için yetkilendirilen kişiler tarafından ilerleme raporu gönderilir.

İtiraz ve şikayetlerin çözümü ve sonuçlandırılması için gerekli tüm proses görevlendirilmiş kişilerce takip edilir. Gerçekleştirilen aksiyonlar ve alınan kararların sorumluluğu EDURU ya aittir, devredilemez.

Şikayet/itiraz konusu incelenerek, sistematik olarak tekrarlayabilecek bir hatadan kaynaklı ise Düzeltici Faaliyet etkinliği başlatılır. Gerekli görülmesi durumunda plan dışı iç tetkik planlanabilir. Mevcut şikayet/itiraz konusu ile ilgili çözüm üretilir.

Şikayete/itirazla ilgili görevlendirilen personel tarafından şikayet/itiraz ile ilgili yapılan faaliyetlere ve şikayetin/itirazın sonucuna ilişkin cevap yazısı hazırlanır. Nihai cevap yazısı, (şikayet/itiraz sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun olarak şikayet/itiraz sahibine, varsa şikayet edilen personele / şikayete/itiraza konu müşteriye gönderilerek şikayet/itiraz sonuçlandırılır.

Kalibrasyon sonuçlarına dair başvurular, ilgili Laboratuvar birimince değerlendirilerek, eğer kalibrasyon tekrarı gerekmiyorsa, kalibrasyon tekrarı gerekmediğine dair görüşler başvuru sahibine gerekçesiyle birlikte bildirilir. Şayet kalibrasyon tekrarı gerekiyorsa, kalibrasyonun tekrarlanacağı tarih, İtiraz sahibinin kalibrasyon tekrarına refakat etme talebi olup olmadığı vb. açıklamalar, yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi kalibrasyon tekrarına refakat etmek istemesi durumunda, bu talebini ve refakat edecek personeli(lerini) yazılı olarak bildirmesi gerekmektedir. İtiraz sahibi tarafından yazılı olarak bildirilen ve itiraza konu kalibrasyona refakat edecek kişiler, belirtilen gün ve saatte hazır bulunması gerekmektedir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- LS.08 Şikayet ve İtiraz Listesi
- FR.29 Şikayet ve İtiraz Formu

Hazırlayan : Kalite Yöneticisi	Onaylayan: Laboratuvar Müdürü
---------------------------------------	--------------------------------------

