 BİTAM BİLİM VE TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ	NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ	Doküman Kodu	PRS 709
		BİLİM ve TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA ve UYGULAMA MERKEZİ	Yayın Tarihi
	(BİTAM)	Revizyon Tarihi	-
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon No	00
		SN/TS	1/3

1 AMAÇ ve KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar. Bu dokümanın amacı; BİTAM Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2 YETKİ VE SORUMLULUK

Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için politikalar oluşturmaktan Kalite Yönetim Sorumlusu (KYS) ve Merkez Müdürü (MM) sorumludur. Bu dokümanda yer alan müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden, tüm BİTAM Laboratuvarları personeli sorumludur.

3 TERİMLER VE TANIMLAR

Şikâyet

Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

İtiraz

Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

4 UYGULAMA


4.1 Genel

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların BİTAM laboratuvarlarından aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile birlikte diğer kurumsal hizmetlerle ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır. Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- Kamu laboratuvarı olmasından dolayı yasal, şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, İnternet sitesi aracılığıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta)
- Müşteri memnuniyet anketi
- Telefon, vb.

4.2 Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması

BİTAM laboratuvarlarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından **Müşteri Şikâyetleri Formuna (FR 709-01)** kaydedilir. Her bir şikâyet için **Müşteri Şikâyetleri Listesine (LS709-01)**nolu formdaki sıra numarası şikâyet numarası olarak belirlenir ve şikâyetin izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır.

 BİTAM BİLİM VE TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ	NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ	Doküman Kodu	PRS 709
		BİLİM ve TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA ve UYGULAMA MERKEZİ	Yayın Tarihi
	(BİTAM)	Revizyon Tarihi	-
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon No	00
		SN/TS	2/3

4.3 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi

Şikayetin alınmış olduğu müşteriye veya şikayetçiye Kalite Yönetim Sorumlusu (KYS) tarafından aynı gün başvuru şekline göre aynı yolla (yazılı, e-mail, telefon) bildirilir.

4.4 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Şikâyet, konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik yönetimince biçim ve içerik bakımından değerlendirilir. Gerekirse, KYS ve MMY de katılabilir. Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler gerekmesi halinde **Uygun Olmayan İş Prosedürüne (PRS 710)** göre yürütülür. Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, **Genel Gereklilikler Prosedürüne (PRS401)** (Tarafsızlık ve Gizlilik) göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır).

4.5 Şikayetlere Cevap Verme

Şikâyete konu iş ve işlemlerle ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu muhatabına en kısa sürede dönülür. Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla (yazılı, e-mail vb.) incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir BİTAM Laboratuvarları, şikâyet ile ilgili tüm dokümanları kendi birimlerinde **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PRS 804)** göre saklamaktan sorumludur.

4.6 Kararın Bildirilmesi

Şikayetler, alınan karar sonuçları ve faaliyet görüşleri şikayetçiye (yazılı, e-mail vb.) olarak bildirilir. Şikayetlerin sonuçları, ilgili birim sorumlusu ve personellere resmi kanallar aracılığı ile bildirilir.

4.7 Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Şikayetin, yersiz olarak değerlendirilmesi durumunda değerlendirmeyi müteakip, haklı olarak değerlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını ve şikayetçi çözüm yollarından tatmin olduğu an şikayet kapatılır. Şikayetçinin şikayeti ile ilgili süreçler şikayetçiye **Müşteri Anket Formu (FR709-02)** kullanılarak değerlendirilir ve NKS tarafından **Müşteri Şikayetleri Formu (FR709-01)** ile kayıt altına alınarak kapatılır. BİTAM Laboratuvarları için şikayetler bir iyileştirme aracıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KYS tarafından **Müşteri Şikayetleri Formunda (FR709-01)** değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Genel Gereklilikler Prosedürü (PRS401)


Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS 804)

Uygun Olmayan İş Prosedürü (PRS 710)

Müşteri Şikayetleri Formu (FR709-01)

Müşteri Anket Formu (FR709-02)

Müşteri Şikâyetleri Listesi (LS709-01)

 BİTAM BİLİM VE TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ	NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ	Doküman Kodu	PRS 709
		BİLİM ve TEKNOLOJİ ARAŞTIRMA ve UYGULAMA MERKEZİ	Yayın Tarihi
	(BİTAM)	Revizyon Tarihi	-
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Revizyon No	00
		SN/TS	3/3

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Sayfa Numarası	Revizyon No	İlgili Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi

KONTROLSUZ KOPYADIR...