

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür TS EN ISO/IEC 17025 standardının “Şikayetler” maddesine ait detayların A&G PÜRLAB’da nasıl gerçekleştiğini açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu prosedür A&G PÜRLAB’da herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik durumları (şikayet ya da itirazları) için yapılacak faaliyetleri kapsamaktadır.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Satış Yöneticisi, Muhasebe Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu ve **Laboratuvar** Birim Sorumluları başta olmak üzere tüm teknik ve idari personeller sorumludur.

Şikâyet sürecinde görev alacak kişiler;

Süreç Sorumlusu: Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu (Şikâyet konusu kalite birimini ilgilendiriyor ise Laboratuvar Müdürü)

Şikâyet Değerlendirme Heyeti: Şikâyete konu olan birimin sorumlusu olmaksızın şikâyetin değerlendirilmesinde görev alan kişilerden oluşmaktadır. Bu kişiler teknik ekipten bir ya da birkaç **laboratuvar** birim sorumlusu ile şikâyetin önem düzeyine göre Genel Müdür, Satış Yöneticisi, Muhasebe Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü olabilir.

3. UYGULAMA

3.1. Şikâyetin Alınması

Laboratuvara sözlü, yazılı **veya web sayfası üzerinden (www.invenura.com) laboratuvar sayfasında yer alan iletişim sekmesinden iletilebilmektedir**. Yapılan şikâyet ve itirazlar öncelikle kayıt altına alınır. Şikâyeti alan kişi, eğer şikâyeti yazılı olarak (**web sayfası**, e-posta, faks, mektup vb.) aldıysa, şikâyet ile ilgili yazılı belgeyi, eğer şikâyeti sözlü olarak aldıysa, şikâyetin konusu ve şikâyeti gerçekleştiren kişi / kurum bilgilerini Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu ile e-posta yoluyla paylaşır. Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu, şikâyetin içeriğini Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu (AG-F-061) doldurarak kayıt altına alır ve şikâyeti alan kişi tarafından iletilen e-posta bildirimini de bu forma ekler ve şikâyete konu olan birimin bir üst yöneticisine bilgi verir. Örneğin şikâyete konu olan birim **Numune Kabul ve Raporlama Birimi** ise bir üst yöneticisi olan **Laboratuvar Müdürünü** şikâyet hakkında bilgilendirilir.

3.2. Şikâyetin Değerlendirilmesi

Gelen şikâyetler öncelikle Süreç Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmamasına göre yapılan değerlendirme sonucunda geçerli olmayan şikayetler resmi bir yazı ya da e-posta ile muhatabına iletilir. Geçerli bulunan şikayetler için detaylı görüşmeler başlatılır.

Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu (şikâyet konusuna dahil olmaması durumunda), öncelikle şikâyete konu olan kişi ve mümkünse bu kişinin yöneticisinin katılımıyla bir toplantı gerçekleştirir. Detayları şikâyetin alınması esnasında doldurulan Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu (AG-F-061) ile kayıt altına alır. Bu noktada yapılacak işlem sebep analizi çalışmasıdır. Olay tüm detayları ile öğrenilerek kaydedilir.

Doküman No	AG-P-014	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
Yayın Tarihi	19.12.2018	ONUR KILIÇ	ŞERİFE KAHYA
Revizyon No / Tarihi	01 / 10.07.2019	ELEKTRONİK NÜSHA. ASLI ISLAK İMZALIDIR. BİLGİSAYARA KOPYALANDIĞINDA YA DA BASILDIĞINDA KONTROLSUZ KOPYADIR.	
Sayfa No	1 / 2		

Şikâyetin kaydedilmesinin ardından şikâyete konu olan birimin sorumlusu olmaksızın Süreç Sorumlusu ve Süreç Sorumlusu tarafından belirlenen Değerlendirme Heyetinin bulunduğu bir toplantı düzenlenir. Toplantının tarihi ve yeri, süreç sorumlusu tarafından e-posta ile belirlenen heyet üyelerine en az 1 gün öncesinden bildirilir. Bu toplantıda şikâyet konusu değerlendirilir ve aksiyon planı oluşturulur. Bu aşamada şikâyet eden kurum veya kişiye şikâyetin geçerliliği ile kabul edildiği e-posta ile bildirilmelidir.

Bu aşamanın ardından, şikâyete konu olan **laboratuvar** birim sorumlusuna aksiyon planı ve sonuç bildirilir. Belirlenen aksiyon planına göre gerekli uygulamalar gerçekleşir ve şikâyete konu olan durum düzeltilir.

3.3. Şikâyetin Sonucunun Bildirilmesi

Şikâyetin sonucunda gerçekleştirilen çalışmaların sonuçları ve yapılan düzeltme ya da iyileştirmeler, şikâyet eden kurum veya kişiye üst yazı ile bildirilir ve mümkünse müşteri tarafından Müşteri Memnuniyet Anketi (AG-F-059) doldurması talep edilir.

Her şikâyet için bir düzeltici faaliyet açılması zorunlu değildir. Şikâyetin konusu analiz kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkileyen ya da sürekli tekrar eden bir konu ise Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (AG-P-019) göre veya Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne (AG-P-015) göre işlemler başlatılır.

A&G PÜRLAB'da şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılmasında uygulanacak yöntemlere ilişkin tablo aşağıda verilmiştir.

İşlem	Sorumlu	Asgari Süre
Şikâyetin kaydedilmesi	Şikâyeti alan kişi ile Süreç Sorumlusu (KYSS)	1 gün
Şikâyetin değerlendirilmesi	Süreç Sorumlusu (KYSS), Değerlendirme Heyeti	1 gün
Şikâyetin kabul edilmesinin bildirim	Süreç Sorumlusu (KYSS)	1 gün
Şikâyetin geçerliliği için geri bildirim	Süreç Sorumlusu (KYSS)	1 gün
Şikâyetin ilerleme raporunun oluşturulması	Süreç Sorumlusu (KYSS), Değerlendirme Heyeti	1 gün
Şikâyetin sonuçlandırılması ve bildirim	Süreç Sorumlusu (KYSS), Değerlendirme Heyeti	Şikâyet sonrasındaki düzeltme veya iyileştirmenin (eğer gerekiyorsa) tamamlanmasının ardından

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu (AG-F-061)
- Müşteri Memnuniyet Anketi (AG-F-059)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (AG-P-019)
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (AG-P-015)

5. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	BAŞLIK NO	REVİZYON AÇIKLAMASI
00	19.12.2018	Tüm Doküman	Bu prosedür, 27.10.2011 tarihinde yayınlanan ve 20.01.2017 tarihinde rev.04 olarak revize edilen AG-PR-05 kodlu Şikayetler Prosedürü yerine, 17025:2017 revizyonunun gereklilikleri de dikkate alınarak yeniden düzenlenmiş ve yeni doküman kodu ile rev.00 olarak yayınlanmıştır.
01	10.07.2019	Madde 2 ve Madde 3.1	Madde 2; mevcut organizasyon yapısına uygun hale getirilmiştir. Madde 3.1; web sayfasına getirilen şikâyetin alınması seçeneği dokümana eklenmiştir.

Doküman No	AG-P-014	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
Yayın Tarihi	19.12.2018	ONUR KILIÇ	ŞERİFE KAHYA
Revizyon No / Tarihi	01 / 10.07.2019	ELEKTRONİK NÜSHA. ASLI ISLAK İMZALIDIR. BİLGİSAYARA KOPYALANDIĞINDA YA DA BASILDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR.	
Sayfa No	2 / 2		