



ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-K-04
Sayfa	1/4
Yayın Tarihi	07.09.2021
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	01.09.2023

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

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

3. REFERANSLAR

PR-K-05 Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü

PR-K-03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

F-K-51 Toplantı Tutanağı

F-K-10 Şikâyet ve İtiraz Formu

L-K-04 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi

GT-17 Şikâyet ve İtiraz Kurulu Görev Tanımı

4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna, iş hijyen laboratuvarına ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: Yönetim Kurulu Başkanı, Kalite Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve İlgili Bölüm Müdüründen oluşan minimum 3 kişinin katıldığı bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL

Bu prosedür kapsamında şikâyet ve itirazların alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Müdürü, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikâyet ve itiraz kurulu sorumludur.

Dijital olarak dağıtılan dokümanlar kırmızı "Kontrollü Kopya" kaşesi olmadan basıldığında sadece "Bilgi İçin" kullanılabilir. Dağıtımı takip altında değildir.

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-K-04
		Sayfa	2/4
		Yayın Tarihi	07.09.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.09.2023

6. PROSEDÜR

MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı müşteri ya da ilgili tarafların erişimine Web sayfasında sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü itiraz ve şikâyetler saha personeli, posta, faks, elden veya www.mavibeyaz.org web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan itiraz ve şikâyetleri alan MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı personeli bu konuyu Kalite Müdürü'ne iletir.

6.1 LABORATUVAR İLE İLGİLİ ŞİKÂYETLER

- 6.1.1 Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuzluklar da şikâyet olarak değerlendirilir. *(Müşteri memnuniyeti %40'tan az olması durumu)*
- 6.1.2 Kalite Müdürü şikâyeti Laboratuvar Müdürü veya İlgili Bölüm Müdürü ile birlikte değerlendirir. Düzeltici faaliyet gerektiren durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre işlem yapılır.
- 6.1.3 Düzeltici faaliyet gerektirmeyen durumlarda, haklı bulunan müşteri şikâyetleri, ilgili kişiye iletilerek gerekli düzeltmenin yapılması sağlanır. Bu durumun takibi Kalite Müdürü tarafından yapılır.
- 6.1.4 Gerekliğinde, Kalite Müdürü ve şikâyetle ilgili kişi, şikâyeti inceleyerek gerekli çözümleri oluşturur.
- 6.1.5 Müşterilerden alınan tüm şikâyetler, en kısa süre içerisinde sonuçlandırılarak müşterilere bilgi verilir.
- 6.1.6 Müşteri şikâyetleri **PR-K-05 Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü**'ne göre Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirilir.

Şikâyet/itiraz Kalite Müdürü tarafından incelenerek MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'nın hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bildirilir. MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'nın faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'na ulaşan tüm şikâyet/itirazlar Kalite Müdürü Tarafından "**Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi**"ne kaydedilerek takibi yapılır.

6.2 PERİYODİK MUAYENE BÖLÜMÜ İLE İLGİLİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLAR

Şikâyet/itiraz Kalite Müdürü, tarafından incelenerek MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'nın hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise **Dijital olarak dağıtılan dokümanlar kırmızı "Kontrollü Kopya" kaşesi olmadan basıldığında sadece "Bilgi İçin" kullanılabilir. Dağıtımı takip altında değildir.**

 MAVİBEYAZ	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-K-04
		Sayfa	3/4
		Yayın Tarihi	07.09.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.09.2023

bu ilgili taraflara resmi yazı ile bildirilir. MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'nın faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'na ulaşan tüm şikâyet/itirazlar Kalite Müdürü Tarafından "**Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi**"ne kaydedilerek takibi yapılır.

6.2.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'na yapılan şikâyetler internet sayfasından erişime açılmış olan **F-K-10 Şikâyet ve İtiraz Formu** ile elektronik ortamda ya da şikâyeti alan personel veya Kalite Müdürü tarafından "**F-K-10 Şikâyet ve İtiraz Formu**" ile kayıt altına alınır. Şikâyetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı personellerinden oluşturulan "**Şikâyet/İtiraz**" Kurulu tarafından değerlendirilir. Şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyetten bağımsız en az 3 kişi olacak şekilde Şikâyet ve itiraz kurulu üyeleri davet edilir ve şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir.

İlgili kurul şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyet/İtiraz Kurulu şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "**F-K-51 Toplantı Tutanağı**" ile kayıt altına alır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 7 gün içerisinde yazılı bilgi iletilir. Şikâyet kurum/kuruluş üzerinden belirli bir termin tarihinde geri dönüş istenerek iletilmiş ise yazılı bilgi için ilgili süre dikkate alınır. Kalite Müdürü'nün yetki seviyesi üzerinde şikâyet olması durumunda söz konusu şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyete konu olan kişilerden bağımsız üst yönetimden en az 3 kişi davet edilir ve süreç aynı şekilde devam ettirilir. Değerlendirme sonucunda Düzeltici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise PR-K-03 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak faaliyet takibe alınır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Müdürü tarafından yürütülür.

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Müdürü tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir. Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı F-K-51 Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır.

6.2.2 İtirazların Değerlendirilmesi

MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'na yapılan itirazlar internet sayfasından erişime açılmış olan F-K-10 Şikâyet ve İtiraz Formu ile elektronik ortamda veya Kalite Müdürü tarafından "F-K-10 Şikâyet ve İtiraz Formu" ile kayıt altına alınır. İtirazlar, itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı personellerinden oluşturulan "**Şikâyet/İtiraz**" Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazın değerlendirilmesi için itiraza sebep olan durumdan bağımsız en az 3 kişi olacak şekilde Şikâyet ve itiraz kurulu üyeleri davet edilir ve itirazı değerlendirerek karar almaları istenir. İtirazın kabul edilme süresi itiraza konu karar tarihinden itibaren 30 gündür. Şikâyet ve İtiraz Kurulu itirazları değerlendirmek **Dijital olarak dağıtılan dokümanlar kırmızı "Kontrollü Kopya" kaşesi olmadan basıldığında sadece "Bilgi İçin" kullanılabilir. Dağıtımı takip altında değildir.**



ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-K-04
Sayfa	4/4
Yayın Tarihi	07.09.2021
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	01.09.2023

üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür. Gerek duyulması halinde Şikayet ve İtiraz Kurulu konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde MAVİBEYAZ Teknik Kontrol Kalibrasyon ve İş Hijyen Laboratuvarı'na tekrar sunar. Şikâyet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikâyet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir. Şikâyet/İtiraz Kurulu itiraza ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "F-K-51 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

6.2.3 Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir. Kanuni yasal merciler aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikâyetler Yönetim Kurulu Başkanı yetkisinde takip edilir.

REVİZYON TABLOSU

Rev No.	Değişiklik Yapılan Madde ve Değişiklik Açıklaması	Revizyon Tarihi
02	Hazırlayan, Kontrol Eden, Onaylayan bölümleri ayrıldı.	01.09.2023

HAZIRLAYAN
Kalite Müdürü

KONTROL EDEN
Genel Müdür

ONAYLAYAN
Yönetim Kurulu Başkanı

Dijital olarak dağıtılan dokümanlar kırmızı "Kontrollü Kopya" kaşesi olmadan basıldığında sadece "Bilgi İçin" kullanılabilir. Dağıtımı takip altında değildir.