

## ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman onayı	İmza	Tarih		
Hazırlayan: ŞERİFE KOÇHAN			TÜMAD Madencilik Sanayi ve Ticaret AŞ. Adres: Buğday Sokak No:9 Kavaklıdere ÇANKAYA ANKARA	
Kontrol eden: AHMET VEDAT UĞUR			Yayın No/Tarih: 001/29.8.2019	
Onaylayan: BARBAROS HIÇYILMAZ			Doküman No: TMD_IVR_LAB_PRD.007	Rev 0

### Revizyon Tarihçesi

Madde/Paragraf	Revizyon	Revizyonun Açıklaması	Tarih
	0	Yeni Doküman	29.8.2019

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
	TMD_IVR_LAB_PRD.007	0	2/8

### İÇİNDEKİLER

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ .....	1
Revizyon Tarihçesi.....	2
İÇİNDEKİLER.....	3
1 AMAÇ.....	4
2 KAPSAM .....	4
3 REFERANSLAR .....	4
4 KISALTMALAR VE TANIMLAR .....	4
5 İLGİLİ DOKÜMANLAR .....	4
6 YETKİ VE SORUMLULUKLAR .....	4
7 UYGULAMA.....	5
7.1 Genel Prensipler .....	5
7.1.1 Erişilebilirlik ve Açıklık.....	5
7.1.2 Tarafsızlık .....	5
7.1.3 Gizlilik .....	5
7.1.4 Duyarlılık.....	5
7.1.5 Bütünlük .....	5
7.1.6 Adil/Eşit Yaklaşım .....	5
7.1.7 Memnuniyet Odaklılık .....	5
7.1.8 Hakkaniyet.....	5
7.1.9 Çalışanın Bilgilendirilmesi .....	5
7.1.10 Şikayetçinin Dış Çözüm Hakkı.....	6
7.2 Şikayetlerin Alınması .....	6
7.2.1 Genel Kurallar .....	6
7.2.2 Hizmet Kalitesi İle ilgili Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması.....	6
7.2.3 Analiz Kalitesi İle İlgili Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması .....	6
7.2.4 Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Belgelendirme Kuruluşu Vasıtası İle Gelen Şikayetlerin Alınması....	7
7.2.5 İlgili Taraflar ve Personel Vasıtasıyla Gelen Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması .....	7
7.2.6 Şikayetlerin itirazların ve Önerilerin Çözümlemesi ve Şikayetçinin Bilgilendirilmesi .....	7

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
		TMD_IVR_LAB_PRD.007	0

### 1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İvrindi Analitik Laboratuvarı'nda müşterilerden ve personelden gelen şikayetlerin-önerilerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, hizmet sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin arttırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

### 2 KAPSAM

Bu prosedür, İvrindi Analitik Laboratuvarı'nda uygulanmakta olan TS EN ISO/IEC 17025 sistemini kapsamında gelebilecek müşteri itiraz ve şikayetlerini kapsar.

### 3 REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025, Bölüm 7.9

### 4 KISALTMALAR VE TANIMLAR

**Şikayet** : Tüm tarafların İvrindi Analitik Laboratuvarı'nın, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talepleri veya önerileridir.

**İtiraz** : Tüm tarafların İvrindi Analitik Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.

**Anlaşmazlık** : İvrindi Analitik Laboratuvarı'nın uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

**Öneri** : Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

### 5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Gizlilik ve Tarafsızlık Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.002)
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.014)
- Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.015)
- Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.005)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.021)
- Şikayet, İtiraz, Öneri Takip Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.097)
- Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098)

### 6 YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Yetki	Sorumluluk
Kalite Kontrol Sorumlusu	Bu prosedürün yazılmasından, kontrolünden, revizyonundan, Laboratuvar Personellerine dağıtımından ve yayınlanmasından sorumludur.
Laboratuvar Bölümü Personeli	Bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.
Laboratuvar Baş Kimyageri	Bu prosedürün kontrolünden, duyurulmasından ve laboratuvarda uygulanmasından sorumludur.
İşletme Müdürü	Bu prosedürün onaylanmasından sorumludur.

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
	TMD_IVR_LAB_PRD.007	0	4/8

### 7 UYGULAMA

#### 7.1 Genel Prensipler

Şikayetlerle ilgili genel prensipler aşağıda yer almaktadır.

##### 7.1.1 Erişilebilirlik ve Açıklık

- Şikayetler süreci ilgili tarafların erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde iletilmiştir. Bu kapsamda şikayetler sürecine ilişkin ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla genel süreç ve işleyiş şirket web sayfalarında yer almaktadır. Tedarikçi kaynaklı uygunsuzluklarda uygunsuzluk tedarikçiye iletilmekte ve çözüm mekanizmasına tedarikçi de dahil edilmektedir. Süreç konusunda tüm çalışanlara eğitim verilmektedir.

##### 7.1.2 Tarafsızlık

- Şikayetler her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Şikayet sürecinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.

##### 7.1.3 Gizlilik

- Süreç, şikayetler ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve sürecin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikayet eden ilgili taraflar açısından gerekli bilgiler gizli tutulur.

##### 7.1.4 Duyarlılık

- Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bir şikayette empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin/kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği göz önünde bulundurularak süreç boyunca şikayetçilerin hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.

##### 7.1.5 Bütünlük

- Şikayetin netleştirilmesi amacıyla sürece hem şikayetçi hem de uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dahil edilir ve her iki taraftan da detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.

##### 7.1.6 Adil/Eşit Yaklaşım

- Şikayetler incelenirken, şikayetçinin ciro içindeki payı da dahil olmak üzere şikayetçiler arasında hiçbir farklılık gözlemlenmez ve her şikayet eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikayetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.

##### 7.1.7 Memnuniyet Odaklılık

- Şikayetlerde esas odaklanılan nokta memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple memnuniyeti sağlamak için şikayetçinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak şikayetçiye alternatif çözümler sunulur ve sürecin memnuniyet ile sonuçlanmasına odaklanılır.

##### 7.1.8 Hakkaniyet

- Şikayetlerde memnuniyet sağlanana dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve şikayetçinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikayetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikayetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikayet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanılarak yapılır.

##### 7.1.9 Çalışanın Bilgilendirilmesi

- Şikayetlerde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dahil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikayetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikayet eden kuruluş/kisi gizli tutulabilir.

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
		TMD_IVR_LAB_PRD.007	0

### 7.1.10 Şikayetçinin Dış Çözüm Hakkı

- Şikayetlerde şikayetçi ile mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan şikayetçi, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

## 7.2 Şikayetlerin Alınması

### 7.2.1 Genel Kurallar

- Bir şikayetin alınması üzerine İvrindi Analitik Laboratuvarı; şikayetin, sorumluluğundaki Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikayete ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikayeti yapana bu durum bildirilmektedir.
- İvrindi Analitik Laboratuvarı bir şikayet aldığı anda şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar. Bu prosedür ekinde yer alan şikayetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içermektedir:
  - Şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
  - Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
  - Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- Şikayeti alan laboratuvar, şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.
- Mümkün olan her durumda, İvrindi Analitik Laboratuvarı şikayeti kabul ettiğini şikayet edene bildirmekte, şikayetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikayetçiye sunmaktadır.
- Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu Laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikayetler Laboratuvar Şefi tarafından, Numune Kabul Personeli ile ilgili şikayetler Kimyager tarafından, Laboratuvar ile ilgili şikayetlerde ise kararlar Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

### 7.2.2 Hizmet Kalitesi İle İlgili Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması

- Müşteri ile kötü iletişim ve analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi hizmet kalitesini ilgilendiren konularda oluşan sorunlarla ilgili müşteri tarafından İvrindi Analitik Laboratuvarı'na bir şikayet veya öneri ulaştırılırsa, müşteri şikayetini veya önerisini alan laboratuvar personeli, müşteriye Kalite Kontrol Sorumlusuna'na yönlendirir.
- Sözlü gelen şikayetler için Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098) doldurularak şikayet kayıt altına alınır. Şikayetlerin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Bu kapsamda şikayetin kabul edilip edilmediği şikayetçiye yazı olarak bildirilir.

### 7.2.3 Analiz Kalitesi İle İlgili Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması

- İvrindi Analitik Laboratuvarı'nda, analiz sonuçlarına ve/veya raporlarına sözlü ya da email yoluyla şikayetçi tarafından itiraz gelirse, itirazın işleme konulması için şikayetçiye Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098) sunulur. Şikayetçiden, Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098) 'nu doldurarak durumu bildirmesi istenir. Formun laboratuvara ulaşmasından sonra, Kalite Kontrol Sorumlusu, Şikayet, İtiraz, Öneri Takip Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.097)'na her bir şikayet/öneriyi ve işlem durumunu kaydeder.
- Konu ile ilgili yapılacaklar Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından belirlenir ve takibi yapılır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.014)'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, şikayetçiye gerekçeleri ile birlikte yazılı olarak bildirilir.
- Analiz tekrarını gerektiren durumlarda, Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.005)'ne göre analiz tekrarı şikayetçinin gözlemci olarak katılımıyla ya da Laboratuvar tarafından gerçekleştirilir.

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
		TMD_IVR_LAB_PRD.007	0

- Şikayetçinin gözlemci olarak analizlere katılma durumu oluşursa, analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, değerlendirme ve karar aşaması Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir ve konu Laboratuvar Baş Kimyageri'ne bildirilir. İşlemin devamına karar verilirse, verilen karar Şikayet, İtiraz, Öneri Formuna (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098) Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda şikayetçi ile birlikte mutabık kalınacak başka bir kuruluştaki (tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.
- Yapılan tekrar analizlerde, analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı işin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.014)'ne göre işlemler uygulanır.

### 7.2.4 Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Belgelendirme Kuruluşu Vasıtası İle Gelen Şikayetlerin Alınması

- Bu şekilde gelen analiz sonuçları ile ilgili gelen şikayetler, itirazlar ve öneriler Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından ele alınır. Yönetim sistemi ile ilgili konularda Laboratuvar Baş Kimyageri tarafından ele alınır.
- Her durumda Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098) ile işlem başlatılır.
- Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

### 7.2.5 İlgili Taraflar ve Personel Vasıtasıyla Gelen Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması

- Laboratuvar Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi kapsamında personelden gelen şikayet ve öneriler Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (TMD\_IVR\_LAB\_FRM.098) ile Kalite Kontrol Sorumlusu'na iletir. İlk değerlendirme Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından yapılır ve gerekirse bu öneri ve şikayet, itiraz ve öneriler Laboratuvar Baş Kimyageri ile görüşülerek çözüme kavuşturulur.
- Diğer taraflar ve diğer kapsamlardaki şikayet, itiraz ve öneriler Madde 7.2.4 gibi yönetilir.

### 7.2.6 Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Çözülmesi ve Şikayetçinin Bilgilendirilmesi

- Gelen şikayetlerin değerlendirilmesi yukarıdaki gibi yapılır.
- Gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.015)'ne göre işlem yürütülebilir.
- Şikayetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında şikayet ve öneri sahibine resmi olarak yazılı ve sözlü olarak bilgilendirme yapılır.
- Şikayetlerin takibi Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından yapılır.
- Eğer ilgili taraf ile sonuçlar konusunda mutabık kalınamaz, anlaşmazlık devam ederse, konu Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından Laboratuvar Baş Kimyageri'ne iletir. Laboratuvar Baş Kimyageri gerekirse durumu laboratuvar yönetimine iletir ve laboratuvar yönetiminin aldığı karar mutlaka uygulanır.
- Şikayetler konusundaki kayıtlar Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından analiz edilir, müşteri şikayetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (TMD\_IVR\_LAB\_PRD.021) çerçevesinde değerlendirilir.

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
	TMD_IVR_LAB_PRD.007	0	7/8

