

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman onayı	İmza	Tarih		
Hazırlayan: ŞERİFE ÇAKMAK			TÜMAD Madencilik Sanayi ve Ticaret AŞ. Adres: Buğday Sokak No:9 Kavaklıdere ÇANKAYA ANKARA	
Kontrol eden: YUNUS YILDIZ			Yayın No/Tarih: 002/6.6.2023	
Onaylayan: YAHYA KEMAL UZUNER			Doküman No: TMD_IVR_LAB_PRD.007	Rev 1

Revizyon Tarihçesi

Madde/Paragraf	Revizyon	Revizyonun Açıklaması	Tarih
7.2.3-7.2.4-7.2.5-7.2.6	1	Organizasyon değişikliğinden dolayı, dokümanda yetkilerin bulunduğu alanlar da Laboratuvar Baş Kimyageri ünvanının bulunduğu kısımlar Laboratuvar Şefi olarak değiştirilmiştir.	6.6.2023
	0	Yeni Doküman	29.8.2019

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
	TMD_IVR_LAB_PRD.007	1	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	1

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

Şikâyet: 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)
- Şikâyet, İtiraz, Öneri Takip Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.097)
- Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.098)

6 YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Yetki	Sorumluluk
Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi	Bu prosedürün yazılmasından, kontrolünden, revizyonundan, Laboratuvar Personellerine dağıtımından ve yayınlanmasından sorumludur.
Laboratuvar Bölümü Personeli	Bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.
Laboratuvar Şefi	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	1	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. Şikâyet 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 şikâyet eden ilgili taraflar açısından gerekli bilgiler gizli tutulur.

7.1.4 Duyarlılık

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

7.1.5 Bütünlük

- Şikâyetin netleştirilmesi amacıyla sürece hem şikâyetçi 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, şikâyetçinin ciro içindeki payı da dahil olmak üzere şikâyetçiler arasında hiçbir farklılık gözlemlenmez ve her şikâyet eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikâyetlerin 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 şikâyetçinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak şikâyetçiye 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 şikâyetçinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikâyet sonuçlandırılması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurulur 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 şikâyetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurulur ve gerektiğinde şikâyet eden kuruluş/kişiyi gizli tutulabilir.

ŞİKAYET İTİRAZ VE ÖNERİLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	Rev.	Sayfa
		TMD_IVR_LAB_PRD.007	1

7.1.10 Şikayetçinin Dış Çözüm Hakkı

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

7.2 Şikayetlerin Alınması

7.2.1 Genel Kurallar

- Bir şikâyetin alınması üzerine İvrindi Analitik Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikayetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.
- İvrindi Analitik Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin 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 şikâyetle 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.
- Şikâyeti alan laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.
- Mümkün olan her durumda, İvrindi Analitik Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikayetçiye sunmaktadır.
- Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyetle 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 Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

7.2.2 Hizmet Kalitesi ile ilgili 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 şikâyet veya öneri ulaştırılırsa, müşteri şikayetini veya önerisini alan laboratuvar personeli, müşteriye Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi'ne yönlendirir.
- Sözlü gelen şikayetler için Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.098) doldurularak şikâyet kayıt altına alınır. Şikayetlerin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Bu kapsamda şikâyetin kabul edilip edilmediği şikayetçiye yazı olarak bildirilir.

7.2.3 Analiz Kalitesi ile ilgili Şikayetlerin İtirazların ve Önerilerin Alınması

- İvrindi Analitik Laboratuvarı'nda, analiz sonuçlarına ve/veya raporlarına sözlü ya da e-posta yoluyla şikayetçi tarafından itiraz gelirse, itirazın işleme konulması için şikayetçiye Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.098) sunulur. Şikayetçiden, Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.098)'nu doldurarak durumu bildirmesi istenir. Formun laboratuvara ulaşmasından sonra, Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi, Şikâyet, İtiraz, Öneri Takip Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.097)'na her bir şikâyet/öneriyi ve işlem durumunu kaydeder.
- Konu ile ilgili yapılacaklar Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi 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 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	1	6/8

- Şikayetçinin gözlemci olarak analizlere katılma durumu oluşursa, analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, değerlendirme ve karar aşaması Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından gerçekleştirilir ve konu Laboratuvar Şefi'ne bildirilir. İşlemin devamına karar verirse, verilen karar Şikâyet, İtiraz, Öneri Formuna (TMD_IVR_LAB_FRM.098) Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda şikayetçi ile 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 Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Belgelendirme Kuruluşu Vasıtası ile Gelen Şikayetlerin Alınması

- Bu şekilde gelen analiz sonuçları ile ilgili gelen şikayetler, itirazlar ve öneriler Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından ele alınır. Yönetim sistemi ile ilgili konularda Laboratuvar Şefi tarafından ele alınır.
- Her durumda Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından Şikâyet, 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 şikâyet ve öneriler Şikâyet, İtiraz, Öneri Formu (TMD_IVR_LAB_FRM.098) ile Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi 'ne iletir. İlk değerlendirme Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından yapılır ve gerekirse bu öneri ve şikâyet, itiraz ve öneriler Laboratuvar Şefi ile görüşülerek çözüme kavuşturulur.
- Diğer taraflar ve diğer kapsamlardaki şikâyet, 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.
- Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında şikâyet ve öneri sahibine resmi olarak yazılı ve sözlü olarak bilgilendirme yapılır.
- Şikayetlerin takibi Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından yapılır.
- Eğer ilgili taraf ile sonuçlar konusunda mutabık kalınamaz, anlaşmazlık devam ederse, konu Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi tarafından Laboratuvar Şefi 'ne iletir. Laboratuvar Şefi gerekirse durumu laboratuvar yönetimine iletir ve laboratuvar yönetiminin aldığı karar mutlaka uygulanır.
- Şikayetler konusundaki kayıtlar Kıdemli Kalite Kontrol Mühendisi 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	1

