**İÇİNDEKİLER**

[1. AMAÇ ve KAPSAM 2](#_Toc202793706)

[2. SORUMLULUK 2](#_Toc202793707)

[3. TERİMLER VE TANIMLAR 2](#_Toc202793708)

[4. UYGULAMA 2](#_Toc202793709)

[4.1. İyileştirme 2](#_Toc202793710)

[5. İLGİLİ DOKÜMANLAR 4](#_Toc202793711)

[6. REVİZYON TARİHÇESİ 4](#_Toc202793712)

# 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9’a göre, ‘Şikâyetler’ şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı; BİLTEM Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

# 2. SORUMLULUK

Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için politikalar oluşturmaktan Laboratuvar Müdürü sorumludur.

Bu dokümanda yer alan müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden, tüm BİLTEM 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(TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2)

**İtiraz**

Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna (Madde 2.5) veya akreditasyon kuruluşuna (Madde 2.6), konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi. (TS EN ISO/IEC 17000 Madde 6.4)

**Teknik Yönetim**

**P 500 Yapısal Gereklilikler Prosedürüne** bakılmalıdır.

# 4. UYGULAMA

## 4.1. Genel

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların BİLTEM 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:

1. Kamu laboratuvarı olmasından dolayı yasal, şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, BİLTEM İnternet sitesi aracılığıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
2. Müşteri memnuniyet anketi (https://biltem.kmu.edu.tr/s42/iletisim.html)
3. Telefon, faks vb.
4. Sosyal medya
5. Yüz yüze görüşmeler
6. Diğer

**4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi**

BİLTEM 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 elektronik ortamda BİLTEM iç ağında **F 709-01 Müşteri Şikâyetleri Formuna** istekler ise **F 709-02 İstek Formuna** kaydedilir. Her bir şikâyet için **F 709-01 Müşteri Şikâyetleri Formuna** formdaki sıra numarası şikâyet numarası olarak belirlenir ve şikâyetin izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır.

Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir.

Şikâyet, konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik personeli, kalite yöneticisi ve laboratuvar müdürü biçim ve içerik bakımından değerlendirilir.

Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde **P 710 Uygun Olmayan İş Prosedürüne** göre yürütülür.

Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, **P 400 Genel Gereklilikler Prosedürüne** göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır).

Şikâyete konu iş ve işlemle ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu muhatabına “**Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”** çerçevesinde gönderilir.

BİLTEM Laboratuvarları, şikâyet ile ilgili tüm dokümanları kalite yönetim biriminde tutulur.

Tüm şikâyetler, BİLTEM laboratuvarlarının hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, **P 809 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürüne** göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında da değerlendirilir.

Müşteriler/hizmet alan kişiler şikâyetlerini madde 4.1 alt bent b) de belirtilen müşteri memnuniyeti anketindeki serbest girilen alana yazarak da dijital olarak iletebilirler.

## Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Şikayetin, yersiz olarak değerlendirilmesi durumunda değerlendirmeyi müteakip, haklı olarak değerlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını müteakip KS tarafından **F 709-01 Müşteri Şikâyetleri Formuna** ile kayıt altına alınarak kapatılır.

BİLTEM Laboratuvarları için şikayetler bir iyileştirme aracıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KYT tarafından **L 709-01 İstek ve Şikayet Takip Listesi** değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur

# 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

P 500 Yapısal Gereklilikler Prosedürüne

P710 Uygun Olmayan İş Prosedürü

P 809 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü

F 709-01 Müşteri Şikâyetleri Formuna

F 709-02 İstek Formuna

L 709-01 İstek ve Şikayet Takip Listesi

# 6. REVİZYON TARİHÇESİ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sayfa No** | **Revizyon Tarihi** | **Revizyon No** | **Revizyon Nedeni** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |