

ŞİKÂyet Süreci

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:

- 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.)
 - Müşteri memnuniyet anketi
 - Telefon, faks vb.
 - Sosyal medya
 - Yüz yüze görüşmeler
 - Diğer



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



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.



Şikâyet çözümülemesi 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).



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



Müşteriler/hizmet alan kişiler şikâyetlerini müşteri memnuniyeti anketindeki serbest girilen alana yazarak da dijital olarak iletebilirler.



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.



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



Şikayetin, yersiz olarak değ erlendirilmesi durumunda değ erlendirmeyi müteakip, haklı olarak değ erlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını müteakip KS tarafından **F 709-01 Müşteri Şikâyetleri Formuna** ile kayıt altına alınarak kapatılır. B LTEM 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** değ erlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.