

MÜŞTERİ DİLEK, ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			MNALABS
Doküman No: P.YT.06	Yayın Tarihi: 02.05.2024	Revizyon No / Tarihi: --/--.---.----	Sayfa No: 1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri ve katılımcıların dilek, şikâyet ve itirazlarının değerlendirilmesi, müşteri ve katılımcılardan gelen dilek, şikâyet ve itirazlar hangi kapsamda ise bu konuda çözümler bulmak, uygulamak, kalite seviyesini sürekli kılmak ve müşteri memnuniyetini arttırmaktır.

2. KAPSAM

Firma içi gerçekleştirilen tüm hizmetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Tüm MNA Laboratuvarı çalışanları

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

Şikâyet: Numune talebinin ya da Yeterlilik testi başvurusunun alınmasından sonuç raporlarının müşteri ve katılımcılara iletilmesine kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, MNA Laboratuvarları'nın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, yeterlilik çevrimine katılan kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz: MNA Laboratuvarları'nın gerçekleştirdiği yeterlilik testi sağlayıcılığı faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuz başvurular.

Katılımcı: Yeterlilik testi ile ilgili faaliyetleri yürüten ve sonuçlarını, yeterlilik testi sağlayıcısı tarafından performans değerlendirmesi için sunan kişi veya organizasyondur.

Müşteri: Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları deneylerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DÖKÜMANLAR

5.1. Referanslar

TS EN ISO/IEC 17043

5.2. İlgili Dokümanlar

FRM.YT.004 YT Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu

FRM.YT.042-Dilek, Şikâyet ve İtiraz Formu

FRM.YT.027-Düzeltilici Faaliyet Formu

6. UYGULAMA

6.1.

MNA Laboratuvarları'nda şikâyetler sadece aşağıdaki iletişim yolları ile alınmaktadır.

- Müşteri anketleri
- Web sitemizde yayınlanan İtiraz ve Şikâyet Formu,
- İadeli taahhütlü posta,
- Noter kanalıyla,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP)

Şikâyet ve itiraz ile ilgili prosedür ve formlar www.ptmna.com web sitesinden kamuya açık olarak yayımlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Famile TEYMUR İNAL / Kalite Ekip Üyesi	Volkan AKIN / Kalite Yöneticisi

"ELEKTRONİK NÜSHADIR. ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR"

MÜŞTERİ DİLEK, ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			MNALABS
Doküman No: P.YT.06	Yayın Tarihi: 02.05.2024	Revizyon No / Tarihi: --/--.---.----	Sayfa No: 2/4

Şikâyeti alan personel, durumu Kalite ekibine bildirir. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Kalite ekibi tarafından Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu'n da kayıt altına alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucu en fazla on beş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir. Çevrim Raporu itiraz etme süresi rapor yayımlandıktan sonra 1 haftadır. Katılımcı tarafından yapılan itirazlar, MNA Laboratuvarları tarafından değerlendirilir ve katılımcıya itirazına ilişkin yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyet ve itirazlar hiç vakit harcanmadan Kalite ekibi tarafından kayıt altına alınarak, Yeterlilik Testi Koordinatörü ile birlikte Şikâyet ve İtiraz değerlendirmeye alınır. Ele alınan şikâyet veya itiraz yeterlilik testi çevrim süreçlerin tamamen bağımsız olmalıdır. Kalite ekibi ve Yeterlilik koordinatörü tarafın en fazla bir hafta içerisinde değerlendirme yapılarak dönüş sağlanır.

İtiraz ve şikâyet ile ilgili karar, itiraz ve şikâyetin konusuyla ilgisi olmayan kişiler tarafından yapılıyor veya gözden geçirilip onaylanır.

Değerlendirmede; ISO/IEC 17025 ve ISO/IEC 17043, gibi standartlar ile ilgili kılavuzlar, tarafsızlık, gizlilik ve bağımsızlık gibi konular esas alınır. Gerekli olması durumunda Çevrim Koordinatöründen yeterlilik testi programı ve çevrim ile ilgili detaylı bilgi istenir.

Değerlendirme sonucunda alınan karar, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak iletilir. MNA Laboratuvarları'nın yeterlilik testi ile ilgili şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, kalite ekibi tarafından belirlenir.

Katılımcılar dilek, öneri ve şikâyetlerini YT Müşteri Memnuniyeti Anket Formu ile iletebilir.

6.2. Katılımcı tarafından, başvurmuş olduğu çevrim ile ilgili numune gönderiminin ardından bir sorun ile karşılaşılması durumunda, Yeterlilik Testi Sorun Bildirim Formu doldurularak ilgili Çevrim Koordinatörüne bildirilir. 3 iş günü içerisinde Çevrim Koordinatörü ve Yeterlilik Testi Koordinatörü tarafından inceleme yapılarak katılımcıya dönüş sağlanır.

6.3. Müşteri veya katılımcı dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri/katılımcı hakkındaki bilgiler, Yeterlilik Testi Sağlayıcısı tarafından gizli tutulur. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak), kaynak tarafından aksi onaylanmadığı sürece Yeterlilik Testi Sağlayıcısı tarafınca gizli tutulur. Yeterlilik Testi Sağlayıcısı mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunur. Şikâyetlerin, incelemelerin ve YT Sağlayıcısı tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin kaydı tutuluyor.

6.4. MNA Laboratuvarları yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların alınmasından çevrim raporu yayınlanana kadar proseslerinden tamamen bağımsız değerlendirme yapar. itiraz ve şikâyetin alınmasından en geç 1 ay içerisinde değerlendirir.

6.5 Şikâyet ve İtiraz için yapılan çalışma kapsamı MNA Laboratuvarları yeterlilik proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

Yazılı, sözlü veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar Kalite ekibi tarafından kayıt altına alınarak, kendi tavsiye değerlendirme görüşü ile birlikte yeterlik koordinatörüne iletilir.

Şikâyet ve itirazlar ile ilgili tüm bilgilerin toplanmasından Kalite ekibi sorumludur. Yapılan değerlendirmeler sonucunda kalite ekibi müşteriye bilgilendirme yapar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Famile TEYMUR İNAL / Kalite Ekip Üyesi	Volkan AKIN / Kalite Yöneticisi

"ELEKTRONİK NÜSHADIR. ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR"

MÜŞTERİ DİLEK, ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			MNALABS
Doküman No: P.YT.06	Yayın Tarihi: 02.05.2024	Revizyon No / Tarihi: --/--.---.----	Sayfa No: 3/4

Değerlendirme sonucunda MNA Laboratuvarları 'ndan kaynaklanan eksiklik var ise karar vericinden düzeltici faaliyet istenir.

Şikâyet için verilen karar, şikâyetle daha önce herhangi bir biçimde ilgisi olmayan kişi(ler) tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi kalite ekibi tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir. Düzeltici faaliyetler kalite ekibi tarafından takip edilir.

İtiraz ve şikâyet için karar, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir eylemle sonuçlandırılmaz. Bütün Laboratuvar personeli ilgili kurum ve kuruluşlara aynı mesafede olmak ve tarafsızlığını korumak zorundadır.

MNA Laboratuvarları'nın şikâyet ve itirazları ele alırken aşağıdaki kriterleri sağlamalıdır.

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Yeterlilik personelinin yetkin olması,
- Yeterlilik programı prosedürünün müşteri sisteminin müşteri/katılımcı şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Müşteri/ katılımcı sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müşterinin/ katılımcı herhangi grup veya dernek üyeliği,müşteri/Katılımcının katıldığı yeterlilik sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,

gibi kriterler esas alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü MNA Laboratuvarları web sayfasında ilgili tarafların bilgisine açılmıştır.

S/N	İtiraz tipi	Karar
	Yeterlilik programı sonucuna / Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz	Alınan kararlara itiraz süresi, kararın firmaya tebliğ edilmesini takiben 15 gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz etmeyen taraf, itiraz hakkını kaybeder. Karar verici öncelikle Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu doldurulmasını sağlar. Bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Kalite ekibi, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Yeterlilik Kordinatörü 5 işgünü içinde Kalite ekibi ile konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 15 işgünü içinde de İtiraz ile ilgili kararını verir. İtiraz için verilen kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz ele alınırken değerlendirmeye katılanlar arasında, söz konusu itiraza taraf olan personel yer almaz. İtiraz değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Kalite ekibi düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Famile TEYMUR İNAL / Kalite Ekip Üyesi	Volkan AKIN / Kalite Yöneticisi

"ELEKTRONİK NÜSHADIR. ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR"

MÜŞTERİ DİLEK, ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ			MNALABS
Doküman No: P.YT.06	Yayın Tarihi: 02.05.2024	Revizyon No / Tarihi: --/--.---.----	Sayfa No: 4/4

	Yeterlilik sonuç raporuna itiraz	Yt çevrimine ilişkin sonuç raporu çıkmadan katılımcılara yt raporu draft olarak yayımlanır. Katılımcılar taratından rapora itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Kalite yöneticisine iletir. Kalite yöneticisi yeterlilik çevrimini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda bulunmaması durumunda bu durum müşteriye yazılı olarak iletilir ve yt raporu ile ilgili değişiklik yapılır.Eğer yeterlilik raporu yayınlandıktan sonra haklı itirazda bulunursa rapor revize edilir.
--	----------------------------------	--

İtiraz işlemlerinin sonuçları itirazda bulunan yetkiliye Kalite ekibi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, ilgili Başvuru formunda; itirazlar durumunda yetkili olan kurum TÜRKAİ olarak belirlenmiştir. Ayrımcı olmama ilkesine uygun olarak ele alınan şikayet / itiraz incelemeleri ayırım gözetilmeksizin ele alınır.

6.6 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm çalışanlar, müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, Yeterlilik programı ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Çevrimlerde, Yeterlilik hizmetinin sunulması esnasında gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve Çevrim sırasında olabilecek önemli sapmalardan yazışma ile personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Verilen yeterlilik programı hizmeti ile ilgili olarak müşterilere/ katılımcılara verilen hizmetin tamamlanması akabinde, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu gönderilir. Anket çalışmaları Kalite Yöneticisi tarafından yıl sonunda raporlanır, YGG girdisi olarak toplantıda ele alınır.

Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

7. DAĞITIM VE DOSYALAMA

Bu prosedürün dağıtım ve dosyalanmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.

Revizyon Takip Tablosu

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Konusu	Revizyonu Yapan

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Famile TEYMUR İNAL / Kalite Ekip Üyesi	Volkan AKIN / Kalite Yöneticisi

"ELEKTRONİK NÜSHADIR. ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR"