|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SÜRECİN AMACI** | İç ve dış müşteri, tedarikçi, personel ve diğer kişi/kurum/kuruluşlar vb. tarafından yapılan şikâyetleri almak, kaydetmek, değerlendirmek, çözüme kavuşturulmak, müşteriye gerçekleştirilen işlemler konusunda bilgi vermek, müşteri memnuniyetini sağlanmak ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlamak. | | | |
| **GİRDİLERİ** | **İŞLEM BASAMAKLARI** | **DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR** | **ÇIKTILARI** | **SÜREÇ SORUMLUSU** |
| * Müşteri Öneri ve Görüş Anketleri ile gelen şikayetler * Çalışan Memnuniyet Anketleri * Şikayet Form kayıtları * Telefon görüşme kayıtları * e-posta kayıtları * Müşteriler ile yapılan toplantılar * Ayrıca laboratuvara ulaşan her türlü yazılı ve sözlü tüm şikayetler | İç/dış müşteri, tedarikçi, personel ve diğer kişi/kurum/kuruluşlardan gelen şikayetler alınır ve kaydedilir. | * F48-17025 Müşteri Öneri ve Görüş Anketi Formu * F49-17025 Görüş, Öneri, Anket, Şikâyet Kutusu Kayıt Formu * F50-17025 Şikâyet Bildirim Formu * F166-17025 …… Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu * F40/HSGM Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü… Yılı Çalışan Öneri ve Görüş Anketi Formu * F31-17025 Görüşme Tutanak Formu | * Müşteri Öneri ve Görüş Anketleri ile alınan şikâyetlerin Kayıtları * Müşteri ile yapılan Görüşme Tutanağı Kayıtları * Şikâyet Form Kayıtları | * Üst Yönetim * 17025 Ekibi / 17025 KYT Laboratuvar / Birim Sorumluları * Şikâyeti kayıt altına almak, aynı gün içerisinde şikâyeti ve içeriğini Laboratuvar/ Birim Sorumlusu / 17025 KYT’e bildirmek şikâyeti alan personelin sorumluluğundadır. * Şikâyetin alındığı gün içerisinde şikâyetçiye şikâyetin kayıt altına alındığını e-posta ile bildirmek 17025 Ekibi / 17025 KYT sorumluluğundadır. |
| * 17025 Ekibi/17025 KYT tarafına ulaşan ve incelenen şikâyetler | Şikâyetçiye e-posta ile aynı gün içerisinde şikâyetin kayıt altına alındığı, 17025 KYT/17025 Ekibi tarafından şikâyetin değerlendirileceği ve üç gün içerisinde şikâyetin kabul edilip edilmediği konusunda bilgi verileceği bildirilir.  Değerlendirme Sonucu; şikâyet yanlış anlaşılma ve haksız bir nedene dayanıyorsa gerekçesi ile birlikte şikâyetin kabul edilmediği ilgiliye bildirilir, şikâyetin haklı bir nedeni varsa kabul edildiği ve gerçekleştirilecek işlemler konusunda ilgiliye bilgi verilir.  Şikâyetlerin değerlendirilmesinde şikâyete neden olan personel görevlendirilmez. | * PR20-17025 Müşteriye Hizmet Prosedürü * PR23-17025 İletişim Prosedürü | * Müşteri ile yapılan Görüşme Tutanağı Kayıtları * E-posta çıktıları | * 17025 Ekibi / 17025 KYT |
| * 17025 Ekibi/17025 KYT tarafına ulaşan ve incelenen şikâyetler | Üst Yönetim ve Laboratuvar/Birim Sorumlusu tarafından şikâyetin değerlendirmesi yapılır. | * PR05-17025 Düzeltici Faaliyet Prosedürü * PR07-17025 Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü * PR20-17025 Müşteriye Hizmet Prosedürü * PR23-17025 İletişim Prosedürü * PR24-17025 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü | * Kök Sebep Analizleri * Düzeltici Faaliyetler * Risk Analizleri * Metotlar, Metot Validasyon ve Ölçüm Belirsizliği hesaplamaları * İç Kalite Kontrol Çalışmaları * Eğitim Planı | * Üst Yönetim * 17025 Ekibi / 17025 KYT * Laboratuvar / Birim Sorumluları |
| * 17025 Ekibi/17025 KYT tarafına ulaşan ve incelenen şikâyetler | Değerlendirilen şikâyetler ile ilgili olarak gereğine göre düzeltme, PR05-17025 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve PR04-17025 Uygun Olmayan Deney/Analizin Kontrolü Prosedürü gerekleri uygulanır. | * PR04-17025/ TGHSLDB Uygun Olmayan Deney/Analizin Kontrolü Prosedürü * PR05-17025 Düzeltici Faaliyet Prosedürü * PR24-17025 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü * Risk ve Fırsatlar Değerlendirme Listeleri | * Kök Sebep Analizleri * Düzeltici Faaliyetler * Risk Analizleri * Metotlar, Metot Validasyon ve Ölçüm Belirsizliği hesaplamaları * İç Kalite Kontrol Çalışmaları * Tedarikçi değerlendirmeleri * Eğitim Planı * İyileştirme | * Laboratuvar / Birim Sorumluları |
| * Değerlendirilen ve işlem yapılan şikayetle ilgili faaliyetler | Şikâyet ile ilgili faaliyetlerin ilerleme durumu ve tamamlandıktan sonra Laboratuvar/Birim Sorumlusu tarafından 17025 Ekibi/17025 KYT bilgilendirilir. 17025 Ekibi/17025 KYT tarafından müşteri bilgilendirilmesinde PR23-17025 İletişim Prosedürü gerekleri uygulanır. | * PR20-17025 Müşteriye Hizmet Prosedürü * PR23-17025 İletişim Prosedürü * F28-17025 Bilgi Notu Formu | * Yapılan faaliyetlerle ilgili Bilgi Notları * Müşteri ile yapılan Görüşme Tutanağı Kayıtları * E-posta çıktıları | * Laboratuvar / Birim Sorumluları * 17025 Ekibi / 17025 KYT |
| * Yıllık Alınan Şikayetler | HSRLDB’de uygulanmakta olan 17025 KYS’de değişiklik meydana getirebilecek şikâyetler 17025 Ekibi/17025 KYT tarafından değerlendirilir, Üst Yönetim bilgilendirilir ve PR08-17025 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne gereği YGGT’de görüşülür. | * Kalite El Kitabı * F48-17025 Müşteri Öneri ve Görüş Anketi Formu * F49-17025 Görüş, Öneri, Anket, Şikâyet Kutusu Kayıt Formu * F50-17025 Şikâyet Bildirim Formu * F166-17025 …… Yılı Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu * F40/HSGM Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü… Yılı Çalışan Öneri ve Görüş Anketi Formu * PR05-17025 Düzeltici Faaliyet Prosedürü * PR07-17025 Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürü * PR20-17025 Müşteriye Hizmet Prosedürü * PR23-17025 İletişim Prosedürü * PR24-17025 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü | * Kök Sebep Analizleri * Düzeltici Faaliyetler * Risk Analizleri * Metotlar, Metot Validasyon ve Ölçüm Belirsizliği hesaplamaları * İç Kalite Kontrol Çalışmaları * Eğitim Planı * Müşteri memnuniyeti * Çözümlenen şikâyetler * Çalışan memnuniyeti * İyileştirme * KYS Performans Raporu * YGG Toplantı Tutanağı * Risk ve Fırsatlar Değerlendirme Listeleri * Tedarikçi Değerlendirmeleri | * Üst Yönetim * 17025 Ekibi / 17025 KYT |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERFORMANS KRİTERLERİ** | **KONTROL PERİYODU** | **SÜRECİN HEDEFİ** | **ETKİLENİLEN SÜREÇLER** |
| * Alınan Şikâyet Sayısı * Çözümlenen Şikâyet Sayısı * Şikâyet Çözüm Oranı * Memnuniyet Oranı | PR07-17025 Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedürüne göre **Yılda 2 kez,**   * Şikâyet kayıtlarının kontrolü, * Müşteriye SK01-17025 Şikâyet Süreç Kartına göre şikâyetle ilgili geri bildirimde bulunulması, * Gerekli ise Kök Sebep Analizi, Risk Analizlerinin PR05-17025 Düzeltici Faaliyet Prosedürü, PR24-17025 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürüne göre yapılması, * Düzeltici Faaliyetler için PR05-17025 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yapılması, * Şikâyetler ve neden olan hususlar gözden geçirilerek sağlanan iyileştirmeler kayıt altına alınması, * F178-17025 … Süreci Performans İzleme Formu kullanılarak altı aylık dönemlerle izlenmesi, * İzleme sonuçlarının PR07-17025 Ölçme, Analiz ve İyileştirme Prosedüründe tanımlanan sıklıkta KYS Performans Raporlarında belirtilmesi ve PR08-17025 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne gereği YGGT’de görüşülmesi | HSRLDB Ulusal Halk Sağlığı Referans Laboratuvarına ulaşan tüm şikâyetlerin çözüme kavuşturulması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması | * İletişim * Müşteriye Hizmet * Kök Sebep Analizi ve Düzeltici Faaliyetler * Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi * Laboratuvar Çevre Şartları * Metotlar, Metot Validasyonu ve Ölçüm Belirsizlikleri Hesaplamaları * İç Kalite Kontrol Çalışmaları * Eğitim, Farkındalık * Kayıtlar |