

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür, müşteri, ANTLAB Merkez ve Şube çalışanları ve diğer ilgili kişilerin şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılmasına yöneliktir.

2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

Tüm bölümler.

3. UYGULAMA:**3.1 Şikayetlerin Alınması**

Şikayet sahipleri ANTLAB Merkez ve Şube'ye şikayetlerini Dilek ve Şikayet Kutusu ve tüm iletişim araçları (e-mail, telefon, fax, posta) ile ulaştırabilir.

F-14-1 Dilek ve Şikayet Formu ve Dilek ve Şikayet Kutusu NRB'de bulunmaktadır. Dilek ve Şikayet Kutusu her Cuma günü KM tarafından açılır ve **F-14-1 Dilek ve Şikayet Formları** alınır.

Dilek ve Şikayet Kutusu dışında diğer iletişim araçları ile gelen tüm şikayetler, şikayetin ulaştırıldığı ANTLAB Merkez veya Şube personeli tarafından **F-14-1 Dilek ve Şikayet Formu** ile kayıt altına alınır.

Şikayet sahibi veya şikayeti kayıt altına alan ANTLAB Merkez veya Şube personeli tarafından doldurulan tüm **F-14-1 Dilek ve Şikayet Formları** KM'ye iletilir.

KM kendisine ulaşan tüm şikayetlerin **F-14-2 Şikayet Takip Formu** ile takibinden sorumludur.

KM şikayetin alındığı hususunda şikayet sahibini en geç 3 iş günü içinde bilgilendirir. Şikayet sahibinin ANTLAB Merkez veya Şube müşterisi olduğu durumlarda yapılan bilgilendirme **F-19-2 Müşteri İletişim Formuna** kaydedilir.

3.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Alınan şikayetlerin değerlendirilmesi KM tarafından gerçekleştirilir. KM gerekli gördüğü takdirde ve gerektiğinde şikayeti ilgilendiren bölüm sorumlusunun görüşünü alabilir. Şikayet hakkında nihai karar GM tarafından verilir. GM, **F-14-1 Dilek ve Şikayet Formunda** yer alan KM tarafından yapılan değerlendirmeleri göz önünde bulundurarak formun sonuç bölümünü doldurur ve onaylar. GM gerektiğinde personelden ilave bilgi ve değerlendirme talebinde bulunabilir.

GM tarafından şikayetin yersiz bulunması durumunda KM tarafından şikayet sahibi şikayetin yersiz bulunma gerekçeleri ile birlikte bilgilendirilir. Şikayet sahibinin ANTLAB Merkez veya Şube müşterisi olduğu durumlarda yapılan bilgilendirme **F-19-2 Müşteri İletişim Formuna** kaydedilir.

GM tarafından şikayet haklı bulunduğu takdirde şikayetin çözüme ulaştırılması için **P-20 Düzetici Faaliyet Prosedürüne** göre gerekli faaliyetlerin başlatılmasından KM sorumludur.

Şikayeti haklı bulunan şikayet sahibi KM tarafından yapılması planlanan düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgilendirilir.

Şikayet sahibinin ANTLAB Merkez veya Şube müşterisi olduğu durumlarda yapılan bilgilendirme **F-19-2 Müşteri İletişim Formuna** kaydedilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
YASEMİN ATEŞKEN	YASEMİN ATEŞKEN	FAHRETTİN YALÇIN ERES

Bu dokümanın çıktı alınmış hali KONTROLSÜZ KOPYA hükmündedir

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ**Doküman No**
P-14**İlk Yayın Tarihi**
01.09.2010**Revizyon No**
02**Revizyon Tarihi**
12.02.2025**Sayfa No**
2/2

Şikayet sahibinin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilmesi şikayetin alındığına yönelik bilgilendirilmesinden en geç beş iş günü içinde gerçekleştirilir.

3.3 Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Şikayetin, yersiz olarak değerlendirilmesi durumunda değerlendirmeyi müteakip, haklı olarak değerlendirilmesi durumunda düzeltici faaliyetlerin tamamlanmasını müteakip KM tarafından **F-14-2 Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınarak kapatılır.

ANTLAB Merkez ve Şube için şikayetler bir iyileştirme amacıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KM tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

Şikayeti ele alma süreci şikayete konu laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişiler tarafından sürdürülür.

4. İLGİLİ DOKUMANLAR

P-20 Düzetici Faaliyet Prosedürü

F-19-2 Müşteri İletişim Formu

F-14-1 Dilek ve Şikayet Formu

F-14-2 Şikayet Takip Formu

5. REVİZYON LİSTESİ

Revizyon No	İlgili Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
01	Tamamı	Standart revizyonu, numaralandırma değişikliği	02.03.2019
02	Tamamı	Merkez ve Şube İfadeleri eklendi.	12.02.2025

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
YASEMİN ATEŞKEN	YASEMİN ATEŞKEN	FAHRETTİN YALÇIN ERES

Bu dokümanın çıktısı alınmış hali KONTROLSÜZ KOPYA hükmündedir