

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayet/itiraz/önerileri değerlendirmek ve oluşabilecek uygunsuzlukların çözümlenmesi için gerekli yöntemleri belirlemektir.

2.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi ile birlikte, Laboratuvar Müdürü ve birim sorumluları ile Genel Müdür sorumludur.

3.0. TANIMLAR

Şikayet: Müşteri veya ilgili taraflardan gelen, laboratuvarın işleyiş mekanizması içerisinde bulunan her türlü yazılı veya sözlü başvurulardır.

İtiraz: Müşterinin, faaliyetlerimize ait herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için laboratuvara talepte bulunmasıdır.

Öneri: Laboratuvar tarafından veya Müşteri tarafından laboratuvarda iyileştirilmesi gerekli olan başvuruları içermektedir.

4.0. UYGULAMA

4.1. Şikayet/İtirazların/Önerilerin Değerlendirilmesi

Laboratuvar tarafından şikayet/itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, başvuruda bulunana karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak, deney raporları, deney içeriği vb. hususlarda şikayet/itiraz, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından laboratuvara ait LSF29 Şikayet/İtiraz/Öneri Formu ile info@gtl.com.tr mail adresine yazılı olarak iletilmektedir.

LSF29 Şikayet/İtiraz/Öneri Formuna erişim için mail yoluyla veya telefon yoluyla tarafımızdan talep etmelerine karşın müşterilere iletilmektedir.

Eğer müşteri ilgili talebi telefon yoluyla sözlü olarak yapıyorsa LSF29 Şikayet/İtiraz/Öneri Formu talebi alan personel ve Yönetim Temsilcisinin koordinasyonu ile Forma kaydedilir ve Laboratuvar Müdürü'ne iletilerek işleme alınmaktadır.

LSF29 formu doldurulduktan sonra yapılacak talep şikayet/itiraz/öneri hangi konuyla ilgiliyse Yönetim Temsilcisi/Laboratuvar Müdürü tarafından geçerliliği değerlendirilmektedir. Şikayet/İtiraz geçerli ise Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birime iletilmektedir. İlgili birim yöneticisi şikayet/itiraz konusunda uygun gördüğü birim personelini gelen talebi incelemek, şikayet/itirazın nedenini öğrenmek ve aksiyon planını Yönetim Temsilcisiyle birlikte oluşturmak için görevlendirir. İlgili şikayet/itiraz Laboratuvar Müdürü/Yönetim Temsilcisi tarafından (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir ve değerlendirme sonucu şikayet/itiraz sahibine mail yoluyla iletilir. Oluşan şikayet/itiraz için Düzeltici Faaliyet'in açılmasını gerektiriyorsa Düzeltici Faaliyet numarası verilerek kayıt oluşturulur ve 30 gün içerisinde Düzeltici faaliyetin kapatılması beklenir. Süre sonunda müşteriye sonuç hakkında tekrar bir bilgi maili iletilir.

Şikayet/İtiraz geçerli değilse red gerekçesiyle birlikte şikayet/itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından mail yoluyla bildirilmektedir.

Müşteri veya laboratuvar çalışanları Öneride bulunacaksa LSF29 formu öneride bulunan kişi tarafından doldurulup Yönetim Temsilcisi'ne iletilmektedir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü

Tüm şikayet/itiraz süreci boyunca, süreç şikayet/itiraz konusunda yer alan kişilerden bağımsız kişilerce yürütülür. Tüm süreç boyunca ilgili taraflar Laboratuvar Müdürü / Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir.

Şikâyet ve İtiraz sahibi ile mutabık olunmaması durumunda itiraz ya da şikâyetin değerlendirilmesi amacıyla, müşteri firmaya izlemesi gereken yol hakkında tekrar bilgi verilir. İtirazların değerlendirilmesi için gerekirse; Üniversite, TSE-TÜBİTAK- TÜRKAK- Bakanlık, sivil toplum örgütü, sanayi odası, üretici firmalar, hukukçu ve meslek odası temsilcilerinden oluşan bağımsız, tarafsız, yetkin, konusunda uzman kişilerden Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Kurulu oluşturulması sağlanacaktır. Müşteriye Teklif/Sözleşme aşamasında iletilen LSF4 Teklif Formu içeriğinde şikayet/itiraza ilişkin bilgilendirme yer almaktadır.

Deney sonuçlarının sonucunda olumsuz bir durum oluşması halinde, müşteri bir üst laboratuvara (UME vb.) veya iki muadil laboratuvara giderek, deney tekrarı yaptırabilir. Deney sonuçlarının aleyhimize çıkması halinde, müşterinin ödediği giderler tarafımızca karşılanır.

Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Kurulu oluşturulması durumunda aşağıdaki kurallar geçerlidir:

ÜYELİK YAPISI:

- 1 Başkan ve 2 Asil Üyeden oluşacaktır, 1 Yedek Üyesi olacaktır.
- İtiraz Komitesi Üyeleri, GCN TURK kadrolu personel dışından kişiler arasından seçilir. Davet usulü oluşturulacaktır.
- Her türlü ticari, finansal ve diğer baskılardan uzaktır ve kararlarında tarafsız ve bağımsızdır.
- Genel Müdür tarafından atanacaktır.

ATAMA KURALLARI:

- Eğer üyelere herhangi biri, üyelikten ayrılırsa, komitede bulunan asgari dengeyi bozmayacak şekilde yeni bir üye ataması gerçekleştirilir.
- İlgili niteliklerde yeni komite üyesinin belirlenmesi için Komite üyelerinden diğer üyelerinden öneriler alınır.
- Yapılan araştırmalar ve değerlendirmeler sonucunda, potansiyel üyeye Görev tanımları, çalışma prensipleri, gizlilik bilgileri yazı ile gönderilir. Bu dokümanların onaylanması ve atamanın kabulü sonrasında, komite toplantısından önce olmak koşulu ile Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenen bir zamanda, üyeye kısa bir bilgilendirme eğitimi verilir.

SORUMLULUK VE YETKİLERİ

- GTL ile yapmış olduğu “Şikayet/İtiraz Komitesi Çalışma Prensipleri & Gizlilik Sözleşmesi” hükümlerine uygun olarak faaliyetlerini yürütmek ve taahhütlerini yerine getirmek.
- Atanması sonrası ilk toplantıda kendi içinden komite başkanını seçmek.
- İtirazlar ile ilgili gerektiğinde düzeltici/önleyici faaliyet açılmasını sağlamak ve takibini yapmak.
- GTL üst yönetimi, komitenin kararlarını dikkate almaz ise komitenin, akreditasyon kuruluşunu konu ile ilgili bilgilendirme hakkı vardır. Bu durumda gizlilik şartlarına riayet edilir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

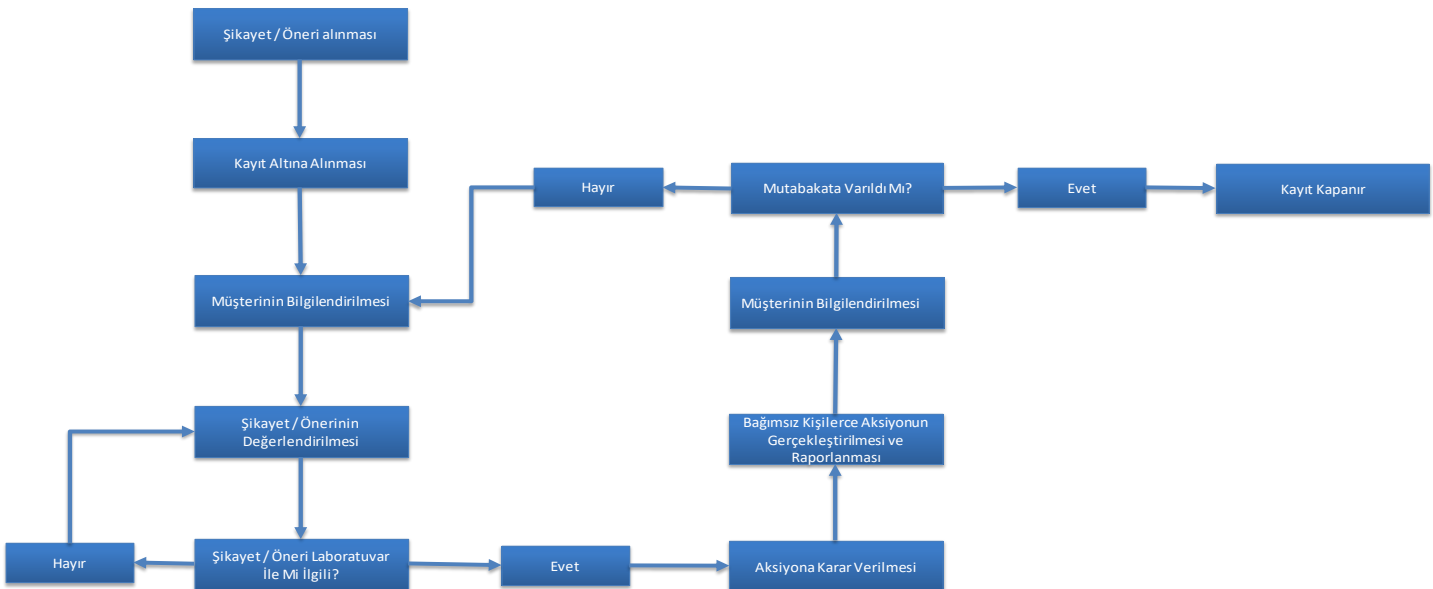
ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü

- Herhangi bir itiraz oluştuğunda, gerekli görüldüğünde ve olağanüstü durumlarda Genel Müdür'ün çağrısı ile toplanmak.
 - Toplantıya itiraza konu müşteri kuruluş denetimini gerçekleştiren kişilerden ve karar alıcılarından farklı ve itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan üyelerin katılımını sağlamak.
 - Toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı tanzim ederek katılımcılar tarafından imzalanmasını sağlamak.
 - Bütün kararlarını yapılan faaliyetlerin etkinliği değerlendirerek itiraz ve/veya şikâyet sahibine ayrımcılık içermeyecek şekilde oybirliği ile almak.
- Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınan müşteri tarafından bildirilen her türlü itiraz, Laboratuvar Müdürü tarafından çözülememesi durumunda Komitesi üyelerinin toplanarak, itirazın çözümü ile ilgili çözüm odaklı görüşmek.
- İtiraz Komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup, son karar GTL'ye aittir. Komite kararı sonucunda da mutabakata varılamaması durumunda, itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

4.2. İtirazı ve şikayeti ele alma çalışmaları aşağıdaki unsurları ve metotları kapsamaktadır:

- İtirazı/şikayeti alma, soruşturma ve bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar verme,
- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını,
- Yapılan çalışmalar şikayet sahibini ilgilendiriyorsa, bilgi verilmesini

4.3. Şikayeti/İtirazı ele alma şeması aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.



5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR

LSF4 Teklif Formu

LSF29 Şikayet/İtiraz/Öneri Formu

LSF67 Şikayet/İtiraz Komitesi Çalışma Prensipleri & Gizlilik Sözleşmesi

6.0. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01.01.2017	-	-	İlk Yayın
10.03.2018	01	5.0	İlgili dokümanların doküman kodu eklenmiştir.
01.08.2019	02	4.1 4.3	Websitesi üzerinden şikayet alımı eklenmiştir. Şema eklenmiştir.
01.03.2021	03	Tamamı	Süreç detaylandırılmış, komite detay bilgisi eklenmiştir.
07.07.2021	04	4.1.	Detaylandırılmıştır.
01.12.2022	05	4.1	Şikayetlerin, kim tarafından alınacağı, nereye kayıt alınacağı, nasıl değerlendirileceği ve şikayet sahibine kim tarafından nasıl bildirileceği tanımlanmıştır.
29.04.2024	06	4.1	Sürecin içeriği detaylandırılmıştır.
10.06.2024	07	4.1	LSF29 formuna müşterilerin talepleri doğrultusunda firmamız tarafından gönderileceği bilgisi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN – Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN – Laboratuvar Müdürü