

DOKÜMAN KODU VE NUMARASI	REVİZYON NUMARASI	YÜRÜRLÜK TARİHİ
LP.13	01	01.12.2022

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, FEMKO Test laboratuvarında gerçekleştirilen tüm faaliyetlerle ilgili şikayet ve itirazları ele alma ve çözüme ulaştırmasında uygulayacak yöntemlerin tanımlanmasıdır. Bu prosedür, FEMKO Test Laboratuvarının hizmetleri ve hizmet verdiği kuruluşlar ilgili şikayet ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

### 2. SORUMLULUK

Genel Müdür  
Laboratuvar Müdürü  
Laboratuvar Personeli  
Kalite Yöneticisi

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Şikâyet:** Laboratuvarın test hizmeti verdiği müşterilerinin, FEMKO' dan aldıkları hizmetlerden veya duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularıdır.

**İtiraz:** Laboratuvarın test hizmeti verdiği müşterilerinin, laboratuvarın almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

### 4. UYGULAMA

#### 4.1 Şikâyetin ve İtirazın Alınması

Şikayetler ve itirazlar yazılı olarak *mesaj* (WhatsApp, FEMKO web sitesi yardım vb.) veya e-posta yoluyla FEMKO' ya gönderilmesi esastır. Sözlü yapılan şikayetler ve itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikayetler en azından şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. Varsa şikayete ve itiraza ilişkin kanıt niteliğindeki evraklarda iletilmelidir.

Tüm şikayet ve itirazlar öncelikle **Laboratuvar Şikayet ve İtiraz Listesi** 'ne kaydedilir ve Kalite Yöneticisi tarafından (kendisi hakkında değilse) takip edilir. (Kalite Yöneticisi hakkındaki şikayetler Genel Müdür tarafından takip edilir). Şikayetler ve itirazlar ile ilgili tüm bilgi, belge ve görüşmeler **Laboratuvar Şikayet ve İtiraz Takip Formu** ile birlikte saklanır.

#### 4.2 Şikâyetin ve İtirazın Değerlendirilmesi

Kalite Yöneticisi şikayetin ve itirazın geçerliliğini ve FEMKO'nun sorumluluğu altında olma durumunu değerlendirir, gerekli görmesi durumunda tarafsız bir teknik personelden destek alır. Şikayet veya itiraz geçerli ve ya FEMKO Test Laboratuvarının sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili değilse şikayet/itiraz reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikayet/itiraz sahibine telefon veya e-posta yoluyla bilgilendirme yapılır.

Kanıt niteliğinde bilgi/belge bulunmayan, kanıtlanamaz şikayetler/itirazlar reddedilir. Ancak diğer durumlarda bir şikayet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından FEMKO sorumludur.

Şikayetin/itirazın ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikayet konusu ile ilgili kişi(ler)in yer almamasına dikkat edilir. Gerektiğinde Genel Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından şikayet/itiraz ile ilgili işlemleri yürütmek üzere ilgili birim yöneticisine havale edilmeksizin şikayet bizzat Genel Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir. Şikayet ve itirazlar değerlendirilirken ilk olarak daha önce FEMKO Test Laboratuvarına iletilen benzer şikayet/itirazlar ve alınan aksiyonlar gözden geçirilir.

DOKÜMAN KODU VE NUMARASI	REVİZYON NUMARASI	YÜRÜRLÜK TARİHİ
LP.13	01	01.12.2022

FEMKO politikasına göre -uygulamada olanaklı ise- şikâyetlerin/itirazların başvurudan itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır.

Başvurudan itibaren bir ay içinde çözümlenmesi tamamlanamayan şikâyet ve itiraz değerlendirme süreçleri ile ilgili, belirtilen süre sonunda itiraz/şikâyet sahibine değerlendirme için Kalite Yöneticisi tarafından ilerleme raporu bildirilir.

Şikâyet konusu incelenerek, sistematik olarak tekrarlayabilecek bir hatadan kaynaklı ise Düzeltici Faaliyet etkinliği başlatılır. Gerekli görülmesi durumunda plan dışı iç tetkik planlanabilir. Mevcut şikâyet konusu ile ilgili çözüm üretilir.

FEMKO dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler/itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edildikten, test gerektiren şikâyetler/itirazlar ise testin tamamlanmasından itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

Laboratuvardan talep edilen deneylerle ilgili sonuçlara dair itiraz başvuruları, Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir. Eğer deney tekrarı gerekmiyorsa, deney tekrarı gerekmediğine dair görüşler **Laboratuvar Şikâyet ve İtiraz Takip Formu** ile kayıt altına alınarak başvuru sahibine gerekçesiyle birlikte bildirilir. Şayet deney tekrarı gerekiyorsa, deneyin tekrarlanacağı tarih, İtiraz sahibin deney tekrarına refakat etme talebi olup olmadığı vb. açıklamalar, yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi deney tekrarına refakat etmek istemesi durumunda, bu talebini ve refakat edecek personeli(lerini) yazılı olarak FEMKO Test Laboratuvarına bildirmesi gerekmektedir. İtiraz sahibi tarafından yazılı olarak bildirilen ve itiraza konu deneye refakat edecek kişiler, FEMKO Test Laboratuvarında gerçekleştirilecek deney tekrarında belirtilen gün ve saatte hazır bulunması gerekmektedir.

Deney tekrarı, kullanılabilir durumda ise, öncelikle laboratuvardaki numune üzerinde yapılır. Özelliği ve/veya miktarı itibarıyla deney tekrarı mümkün olmayan durumda ise, başvuru sahibinden yeni numune/mevcutsa şahit numune istenir. Bundan sonraki işlemler ilgili prosedürlere göre yürütülür.

### 4.3 Şikâyetin Sonucunun Bildirimi

Şikâyetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye yazılı geri bildirim yapılması Şikâyet ve İtiraz Takip Formu' nun karar kısmında belirtilerek Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

### 4.4 İlgili Kişilerin Erişimi

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyet ve itirazların nasıl ele alınacağıının tanımlandığı bu prosedür ve bu prosedürün içerisinde ek olarak yer alan, 'Ek: FEMKO Test Laboratuvarı Müşteri Şikâyet ve İtiraz Akış Şeması' FEMKO resmi internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

LL.07 Laboratuvar Şikâyet ve İtiraz Listesi

LF.25 Laboratuvar Şikâyet ve İtiraz Takip Formu

Ek: FEMKO Test Laboratuvarı Müşteri Şikâyet ve İtiraz Akış Şeması

Ek: FEMKO Test Laboratuvarı Müşteri Şikâyet ve İtiraz Akış Şeması

FEMKO Test Laboratuvarı  
Müşteri Şikâyet ve İtiraz Akış Şeması

Müşteri Şikâyeti

Laboratuvar Şikâyet ve İtiraz Listesine  
kaydedilir

Şikâyet/itiraz reddedilerek  
gerekçesi ile birlikte  
şikâyet/itiraz sahibine telefon  
veya e-posta yoluyla  
bilgilendirme yapılır

HAYIR

Şikâyet ve itirazın geçerliliğinin  
ve FEMKO'nun sorumluluğu  
altında olma durumu

EVET

Müşteri şikâyetinin LP.13 Laboratuvar Müşteri  
Şikâyet ve İtiraz Prosedürüne göre Laboratuvar  
Şikâyet ve İtiraz Takip Formu ile değerlendirilmesi  
ve sonuca bağlanması

Kalite Yöneticisi tarafından  
ilerleme raporu bilgilendirmesi  
şikâyet/itiraz sahibine telefon  
veya e-posta yoluyla yapılır.

EVET

Şikâyetin  
sonuçlandırılması  
1 ayı geçecek

HAYIR

Şikâyetin LP.19 Laboratuvar Düzeltici  
ve İyileştirici Faaliyet Prosedürüne göre  
karara bağlanması

Sonucun Müşteriye Bildirilmesi

**6. REVİZYON TARİHÇESİ**

Revizyon Numarası	Yürürlük Tarihi	Revizyondan Etkilenen Başlık/Bölümler	Revizyon Açıklaması
00	16.06.2021	-	İlk Yayınlama
01	01.12.2022	4.4 İlgili Kişilerin Erişimi	, 'Laboratuvarımıza gelen tüm şikayet ve itirazların nasıl ele alınacağı'nın tanımlandığı bu prosedür ve bu prosedürün içerisinde ek olarak yer alan, 'Ek: FEMKO Test Laboratuvarı Müşteri Şikayet ve İtiraz Akış Şeması' FEMKO resmi internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.' tanımlaması yapıldı. Ek: FEMKO Test Laboratuvarı Müşteri Şikayet ve İtiraz Akış Şeması oluşturuldu

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür