



SHSL

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR19/ SHSL

Yayın Tarihi: 22.05.2014

Revizyon Tarihi/No: 13.12.2018/04

Sayfa No: 1/6

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; SHSL'ye tarafından yürütülmekte olan laboratuvar hizmetleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili olarak özellikle müşteri şikayetleri başta olmak üzere tüm geri beslemelerin (şikayet / öneri vb.) alınması, değerlendirilmesi, şikayetlerin çözülmesi, kayıtlarının alınması ve muhafazası için esasların belirlenmesidir.

Bu prosedür, SHS laboratuvarları ve yürüttüğü faaliyetlerle ilgili olarak destek birimleri ile müşteriler, kuruluşlar ve / veya ilgili taraflardan gelen her türlü şikayet ve öneriyi kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

➤ Müşteri/kuruluş/ilgili taraflardan direkt olarak kendilerine gelen geri beslemelerin (şikayet/ öneri vb) alınması, ilgili birimlere gönderilmesi, belirli sürede değerlendirilmesi, şikayetlerin çözümü için gerekli faaliyetlerin uygulanması ve gerektiğinde geri besleme sahiplerinin bilgilendirilmesinin sağlanmasından; Üst Yönetim;

➤ Şikayet kutularının açılması, ilgili birimlere iletilmesi, istatistiki olarak değerlendirilmesi ve gerektiğinde LKT'nin bilgilendirilmesinden LKB personeli;

➤ Müşteri/kuruluş/ilgili taraflardan gelen geri beslemelerin (şikayet/öneri vb) ilgili birimlerle değerlendirilmesi, şikayetler için çözüm üretilmesi, kayıtlarının alınmasının sağlanması, izlenmesi ve YGGT'de görüşülmesinden; LKT,

➤ Müşteri/kuruluş/ilgili taraflardan gelen geri beslemelerin (şikayet/öneri vb) alınması, kaydedilmesi, belirli sürede değerlendirilmesi, gerekli faaliyetlerin uygulanması, şikayetlerin çözülmesi, gerektiğinde DF planlanması ve yapılması, kayıtlarının alınması ve izlenmesi ile gerektiğinde geri besleme sahipleri ile iletişimde bulunulmasından; LKT ve Laboratuvar Sorumlusu,

➤ Herhangi bir laboratuvar veya diğer hizmetlere ait uygulama, muamele, iş akışı vb. ile ilgili olarak gelen yazılı şikayetlerin; kabulünden, kayıt altına alınmasından ve ilgili birimlere ve/veya üst yönetime; Laboratuvar Sorumlusu iletilmesinden Gelen-Giden Evrak Birimi Personeli;

➤ Müşteri/kuruluş/ilgili taraflardan sözlü olarak gelen şikâyetlerin şikayet formu ile kayda alınması, gerekli düzeltmelerin ve/veya DF yapılması, şikayet sebebinin araştırılması, incelenmesi, çözümü için ilgili sorumluların da katılımını sağlayarak değerlendirilip karara bağlanması, karar doğrultusunda, gerçekleştirilen faaliyetlerin izlenmesinden proses/ laboratuvar birim sorumluları;

HAZIRLAYAN
LKB

KONTROL EDEN
LABORATUVAR KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
LABORATUVAR SORUMLUSU

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.



SHSL

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR19/ SHSL

Yayın Tarihi: 22.05.2014

Revizyon Tarihi/No: 13.12.2018/04

Sayfa No: 2/6

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

3.1. SHSL: Samsun Halk Sağlığı Laboratuvarı

3.2. Samsun İl Sağlık Müdürü:SHSL' nin en üst yöneticisi, atama ve harcama yetkilisi, kurum tüzel kişiliğinin temsilcisi

3.3. Üst Yönetim: İl Sağlık Müdürü ve Halk Sağlığı Laboratuvar Sorumlusu

3.4. Laboratuvar Sorumlusu: SHSL sorumlusu

3.5. Laboratuvar Kalite Temsilcisi (LKT): Samsun İl Sağlık Müdürü tarafından görevlendirilen ve SHSL birimlerinde ISO/IEC 17025 KYS kurulması, yürütülmesi ve organizasyonundan sorumlu personel

3.6. Laboratuvar Kalite Birimi (LKB): SHSL birimlerinde ISO/IEC 17025 KYS kurulması, uygulanması, geliştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla yapılacak çalışmaların koordinasyonunu yapmak, yürütmek, değerlendirmek ve izlemek üzere oluşturulan birim

3.7. Laboratuvar personeli: Laboratuvarda çalışan analist, analist yardımcısı

3.8. Müşteri: SHSL'nin muayene ve analiz kapsamında ilişkileri olan hizmet talebinde bulunan ve / veya hizmet sunulan özel veya tüzel kişilerdir.

3.9. Ürün / Hizmet: 25.08.2017 tarih ve 30165 sayılı resmi gazetede yayımlanan 694 sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Bu kapsamda THSK, Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü olarak değiştirilmiştir. Sağlık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Kadro Standartları İle Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönergenin 21. Maddesinde ve 03.10.2017 tarihli Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü Hizmet Birimleri ve Görevleri Hakkında Yönergenin 26. Maddesine göre Tüketici Güvenliği ve Halk Sağlığı Laboratuvarları Daire Başkanlığında tanımlı çalışmaları yürütmektedir.

3.10. Şikayet: SHSL'nin tüm faaliyetleri, ürün ve verdiği hizmetler ile personeli hakkında iç veya dış müşterilerden alınan olumsuz yorumlar, geri bildirimler

3.11. İtiraz: SHSL'nin anlaşmazlık veya şikayet durumunda almış olduğu kararlara karşın müşteriler ile uzlaşmanın sağlanamama hali.

HAZIRLAYAN
LKB

KONTROL EDEN
LABORATUVAR KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
LABORATUVAR SORUMLUSU

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.



SHSL

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR19/ SHSL

Yayın Tarihi: 22.05.2014

Revizyon Tarihi/No: 13.12.2018/04

Sayfa No: 3/6

4. UYGULAMA

4.1. Şikayet Kaynakları

SHSL'nin gerçekleştirdiği faaliyetleri ve verdiği hizmet sunumu ile ilgili olarak olabilecek şikayetlerin kaynakları aşağıda belirtilmiştir:

- Birbirlerinin iç müşterisi konumunda olan proses sahipleri/ birimlerden gelen şikayetler,
- Çalışanların şikayetleri
- Tedarikçiler ile ilgili şikayetler
- SHSL de verilen hizmet sunumunun muhatabı olan müşteriler / resmi ve özel kuruluşların şikayetleri

4.2. Şikayetlerin Sınıflandırılması

➤ Şikayetler, Madde 4.1.de belirtilen şikayet kaynaklarına ve hizmet sunumunun kalitesi veya müşteriye etkilerine göre kategorize edilebilirler. Şikâyet kategorileri şöyledir:

- Laboratuvar/birim içinden gelen ve sadece tek bir laboratuvarı / birimi / ilgilendiren şikayetler
- Laboratuvar/birim içinden gelen ve birden fazla laboratuvarı / birimi / veya SHSL'nin genelini ilgilendiren şikayetler

➤ Hizmet sunumunun muhatabı olan müşteriler/resmi ve özel kuruluşlardan gelen ve bir veya birden fazla laboratuvarı/birimi/ ya da SHSL'nin genelini ilgilendiren şikayetler

4.3. Birbirlerinin İç Müşterisi Konumunda Olan Proses Sahipleri/Bölmeler/Birimler/ Gelen Şikayetler

4.3.1. Birbirlerinin iç müşterisi konumundaki proses sahipleri /birimlerle ilgili ortaya çıkabilecek şikayet durumunda; şikayet konusu, şikayet sahibince ilgili tarafa yazılı veya sözlü olarak iletilir. Sözlü iletilmesi halinde, şikayet sahibi tarafından "Şikayet Formu" ve/veya birim sorumlusu tarafından Telefon Kayıt formu doldurularak şikayet kayıt altına alınır. Formun içeriğinde; şikayette bulunanın adı, firma veya bağlı olduğu kurum adı, haberleşme adresi, telefonu, e-mail adresi, şikayet içeriği ile ilgili bilgiler yer alır. Form, daha sonra ilgili proses sahibi/laboratuvar birim sorumlusuna veya Halk Sağlığı Laboratuvar Sorumlusuna gönderilir. Şikayet Formunu alan taraf, şikayet konusunu çözümlmek üzere, PR04 /SHSL kodlu Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü, PR05/SHSL kodlu Düzeltici F ve PR09/SHSL kodlu Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürleri gereklerini uygular.

4.4. Çalışanların Şikayetleri

4.4.1. Çalışanlar, SHSL'ce yürütülen faaliyetler ve/veya uygulanan KYS'sine ilişkin şikayetlerini, ilgili proses/laboratuvar birim sorumlularına/ Halk Sağlığı Laboratuvar Sorumlusuna bizzat kendileri veya

HAZIRLAYAN
LKB

KONTROL EDEN
LABORATUVAR KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
LABORATUVAR SORUMLUSU

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



SHSL

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR19/ SHSL

Yayın Tarihi: 22.05.2014

Revizyon Tarihi/No: 13.12.2018/04

Sayfa No: 4/6

LKT ya da bir üst amirleri vasıtasıyla iletebilirler. Şikayetlerin sözlü olması durumunda, çalışan tarafından “Şikayet Formu” doldurulur ve Madde: 4.3.’te belirtilen yöntem uygulanır.

4.4.2. Çalışanların bireysel şikayetleri için yasal mevzuat gerekleri uygulanır.

4.4.3. Çalışan memnuniyetinin ölçülmesi ve her türlü öneri/görüşlerinin alınması için, yılda bir kez anket düzenlenir ve PR09/SHSL kodlu Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü gerekleri uygulanır.

4.5. Tedarikçiler ile İlgili Şikayetler

4.5.1. SHSL tarafından yürütülmekte olan faaliyetlerin sürdürülmesi için dışarıdan temin edilen her türlü mal ve hizmeti sağlayan tedarikçiler, verdikleri mal/hizmetle ilgili şikayetlerini; yazılı olarak, ilgili satın alma sorumlusu ve/veya Laboratuvar Sorumlusuna yaparlar. Şikayetler, ilgili birim sorumlusu/Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır ve söz konusu mal / hizmete ait teknik ve idari şartnameler ve dokümanlar incelenerek PR08/SHSL kodlu Satın Alma Prosedürü ile yasal mevzuat gerekleri uygulanır.

4.5.2. SHSL birimlerinin kendilerinden mal/hizmet satın alınan tedarikçilerle ilgili şikayetleri durumunda; Şikayet Formu düzenlenir ve şikayet konusu ile ilgili objektif belgeler eklenerek Laboratuvar Sorumlusuna ve/veya satın alma sorumlusuna gönderilir. Şikayet ile ilgili olarak, tedarikçilerle iletişim; genellikle Laboratuvar Sorumlusu veya ilgili satın alma sorumlusu aracılığı ile sağlanır. Ancak Laboratuvar Sorumlusunun gerek görmesi halinde, birimlerce tedarikçilerle doğrudan iletişim kurulabilir. Her iki durumda da ilgili taraflarca, şikayet konusu mal/hizmete ait teknik ve idari şartnameler ve dokümanlar incelenerek PR08/SHSL kodlu Satın Alma Prosedürü ile yasal mevzuat gerekleri uygulanır.

4.6. SHSL’ce Verilen Hizmet Sunumunun Muhatabı Olan Müşteriler / Resmi ve Özel Kuruluşların Şikayetleri:

4.6.1. SHSL’nin gerçekleştirdiği faaliyetleri ve verdiği hizmet sunumu ile ilgili olarak, hizmet sunulan kesimden alınabilecek her türlü şikayet ve öneriler; SHSL birimlerine şahsen, mektup, telefon, e-posta ve resmi veya özel yazı ile iletilebilir.

4.6.2. Hizmet almak için gelen müşterilerinin şikayetlerinin alınabilmesi için, Öneri ve Görüş Anket Formları ve/veya Şikayet Formları kullanılabilir. Söz konusu formlara aynı zamanda Samsun İl Sağlık Müdürlüğü’nün web sayfasından ulaşılabilir.

4.6.3. Müşteriler şikayetlerini bu formlara veya kendilerine ait herhangi kağıda yazarak; birimlerin kolaylıkla ulaşabilecekleri Şikayet Kutularına atabilirler. Şikayet kutuları her 15 günde bir açılır ve Madde 4.6.7.’da belirtilen yöntemle değerlendirilir.

4.6.4. Müşteriler şikayetlerini Öneri ve Görüş Kutularına atabilirler. Ancak bu durumda söz konusu şikayet, öneri ve görüş kapsamında değerlendirilir.

HAZIRLAYAN
LKB

KONTROL EDEN
LABORATUVAR KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
LABORATUVAR SORUMLUSU

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.



SHSL

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR19/ SHSL

Yayın Tarihi: 22.05.2014

Revizyon Tarihi/No: 13.12.2018/04

Sayfa No: 5/6

4.6.5. Öneri ve Görüş Kutuları, PR09/ SHSL kodlu ÖAİ Prosedürü uyarınca her altı ayda bir açılarak değerlendirilmeye alınır. Değerlendirilmesine ilişkin esaslar, PR09/SHSL kodlu ÖAİ Prosedüründe belirtilmiştir.

4.6.6. Eğer şikayet ve diğer bilgiler yazılı halde değilse, şikayeti alan ilgili birim tarafından Şikayet Formu doldurulur ve şikayete ilgili olarak Madde 4.6.7.'de belirtilen yöntem uygulanır.

4.6.7. Yukarıda belirtilen şekillerde alınan öneri/şikayetler, Madde:2'de belirtilen sorumlularca kayıt altına alınır. Gelen şikayetler, en kısa süre içerisinde Laboratuvar Sorumlusu tarafından; değerlendirilerek gerekiyorsa, PR05/SHSL kodlu DF Prosedürü gereklerine uygun olarak DF başlatılır. Şikayet ve yapılan düzeltici faaliyetlerle ilgili olarak PR11/SHSL kodlu İletişim Prosedürü gereğince müşteri bilgilendirilir.

4.7. Müşteri numunelerinin kabul edilmesinden itibaren deneylerin yapılarak, deney raporlarının müşteriye teslim edilinceye kadar geçen süre zarfında SHSL'den kaynaklanan hatalardan SHSL sorumlu olup, müşterinin mağduriyeti SHSL tarafından giderilir. Deneyi yapan personelden kaynaklanan hatalar da SHSL tarafından karşılanır. Müşteri ve/veya müşterinin getirdiği deney numunesinden kaynaklanacak hatalarda mesuliyet kabul edilmez.

4.8. Madde 4.1.'de belirtilen kaynaklardan gelen ve Madde 4.2.'de kategorize edilen şikayetler ile ilgili olarak herhangi bir faaliyet planlanmadan/gerçekleştirilmeden önce; ilgili proses / laboratuvar birim sorumluları LKT ve Laboratuvar Sorumlusunca değerlendirme yapılır. Değerlendirmede, SHSL kaynakları, yapılacak faaliyetin uygulanabilirliği ve sağlayacağı katma değer esas alınır. Ancak söz konusu şikayetin; uygulanmakta olan KYS ve hizmet kalitesi için tehdit oluşturması halinde, değerlendirme sonucuna bakılmaksızın gerekli düzeltici faaliyet hemen başlatılır. Değerlendirme sonucunda, faaliyet yapılması uygun bulunan şikayetlerle ilgili olarak PR04/SHSL Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü gerekleri uygulanır. Üzerinde işlem yapılmasına gerek görülmeyen şikayetler ile ilgili herhangi bir faaliyet yapılmaz. Ancak, her iki durumda da, ilgili LKT ve Laboratuvar Sorumlusunca, sonuç gerekçeleri ile birlikte mutlaka şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir ve kayıt altına alınır. Şikayet ile ilgili faaliyet LKT ve/veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından yapılıyor ise şikayet sonucu ile ilgili değerlendirme ve şikayet sahibinin bilgilendirilmesi LKT ve/veya Laboratuvar Sorumlusu dışında bir personel tarafından yapılır.

4.9. Şikayet sahibinin adı soyadı ve gerekli iletişim bilgileri bulunan şikayetler, dikkate alınır ve değerlendirilir. Adı soyadı ve iletişim bilgileri bulunmayan şikayetler dikkate alınmaz ve sadece bilgi olarak değerlendirilir.

HAZIRLAYAN
LKB

KONTROL EDEN
LABORATUVAR KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
LABORATUVAR SORUMLUSU

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



SHSL

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR19/ SHSL

Yayın Tarihi: 22.05.2014

Revizyon Tarihi/No: 13.12.2018/04

Sayfa No: 6/6

4.10. Şikayetle ilgili, itiraz ve anlaşmazlıklar söz konusu olduğunda gerektiğinde birebir görüşme yapılarak uzlaşma sağlanmaya çalışılır.

4.11. Bu prosedür, personelin kişisel anlaşmazlık yada şikayetlerini kapsamaz,

4.12. F219/SHSL Uygunuzluk Tespit ve Düzeltici Faaliyet Talep Formunda yer alan Uygunuzluk tespit kaynağının, müşteri şikayeti olduğu durumlarda bu tarz düzeltici faaliyetlerde müşteri şikayeti kapsamında değerlendirilirler.

4.13. SHSL'de uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemlerinde değişiklik meydana getirebilecek şikayetler, çözüm önerileriyle birlikte LKT tarafından Üst Yönetime sunulur ve gerek görülmesi halinde PR06/SHSL kodlu Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'ne uygun olarak yapılan toplantılarda ele alınır.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- 5.1. Düzeltici Faaliyet (DF) Prosedürü (PR05/SHSL)
- 5.2. Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) Prosedürü (PR06/SHSL)
- 5.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü (UOHK) Prosedürü (PR04/SHSL)
- 5.4. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PR18/SHSL)
- 5.5. Ölçme Analiz İyileştirme (ÖAİ) Prosedürü (PR09/SHSL)
- 5.6. Satın Alma Prosedürü (PR08/SHSL)
- 5.7. İletişim Prosedürü (PR11/SHSL)
- 5.8. Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Görüş Anketi Formu (F84/SHSL)
- 5.9. Personel Öneri ve Görüş Anketi Formu (F82/SHSL)
- 5.10. Şikayet Formu (F202/SHSL)

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar PR02 /SHSL kodlu Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkındaki Yönetmelik gereklerine uygun olarak kayıt altına alınır.

7. REFERANSLAR

HAZIRLAYAN
LKB

KONTROL EDEN
LABORATUVAR KALİTE TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
LABORATUVAR SORUMLUSU

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



SHSL

REVİZYON İZLEME FORMU

Sayfa No: 01

Birim / Bölüm:

Doküman Kodu	Dokümanın Adı		İlk Yayım Tarihi	Revizyon Sayısı
PR19/ SHSL	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ		22.05.2014	04
Yeni Yayım Tarihi/No	Revizyon Tarihi/No	Değiştirilen Madde No	Değişen /Çıkan/Eklenen Metin	
-	01.06.2017/01	5.8	PR 18 Müşteriye Hizmet Prosedüründeki (F 185 "Müşteri Öneri ve Görüş Anketi" formu iptal edilerek yerine, F84 Müşteri Memnuniyeti Öneri ve Görüş Anketi kullanılmaya başlanmıştır.) revizyona dayanarak Şikayetler prosedüründe 5.8 maddesi revize edilmiştir.	
	28.02.2018/02	3.2 3.3 3.5 3.9	25.08.2017 tarih ve 30165 sayılı resmi gazetede yayımlanan 694 sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Bu kapsamda THSK, Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü olarak değiştirilmiştir.Bu bağlamda prosedürün ilgili maddelerinde revizyona gidilmiştir.	
	05.06.2018/03	4.12	İlgili Prosedüre 4.12. maddesi olarak, " F219/SHSL Uygunsuzluk Tespit ve Düzeltici Faaliyet Talep Formunda yer alan Uygunsuzluk tespit kaynağının, müşteri şikayeti olduğu durumlarda bu tarz düzeltici faaliyetler de müşteri şikayeti kapsamında değerlendirilirler " ifadesi eklenmiştir.	
	03.12.2018/04		TS EN ISO 17025:2017 standardının revizyonu nedeni ile ilgili dokümanda genel revizyona gidilmiştir.	

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Form No: F178/ SHSL/ 01