



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖNERİ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	NTM-PRD-04
Yürürlük Tarihi	25.01.2019
Revizyon Tarihi/No	31.05.2021/02
Sayfa No	1 / 5

Revizyon Açıklaması	Madde No
“Laboratuvarımızda, şikayetleri ve önerileri nasıl ele alacağını anlattığı bu doküman müşteri ya da ilgili tarafların erişimine web sitemiz üzerinden sunulmaktadır. “ şeklinde revize edilmiştir.	5.2.1

1. AMAÇ:

Bu prosedür; laboratuvarımıza müşterilerden veya temsilcilerinden ya da diğer laboratuvarlardan iletilen öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayet ve öneri alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin tanımlanması; şikayetlerin çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikayet ve önerilerin takibi ve kayıt altına alınması; uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik yapılacak olan çalışmalarını açıklamak ve sorumlulukları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır

2. KAPSAM:

Bu prosedür Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu Ayakkabı Test Laboratuvarı Birimlerine yönelik müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR:

- 3.1. Birim:** Laboratuvar birimlerini ifade eder.
- 3.2. Şikayet:** Herhangi bir kişi/kurumdan gelen memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 3.3. İtiraz:** Ortaya atılan bir düşüncüyü ya da alınan bir kararı benimsemeyerek karşı çıkmadır.
- 3.4. Müşteri memnuniyeti:** Müşterinin ihtiyacının giderilmesi ve isteğinin karşılanması sonrasında tatmin oranıdır.
- 3.5. Geri Bildirim:** Müşteriye verilen hizmet sonrasında, hizmetle ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerin müşteriden alınmasıdır.
- 3.6. Öneri:** Herhangi bir kişi/kurumdan gelen olumlu dönüşler

HAZIRLAYAN (25/01/2019)	KONTROL EDEN (25/01/2019)	ONAYLAYAN (28/01/2019)	ONAYLAYAN (29/01/2019)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Güvence Koordinatörü	Yönetim Temsilcisi	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖNERİ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	NTM-PRD-04
Yürürlük Tarihi	25.01.2019
Revizyon Tarihi/No	31.05.2021/02
Sayfa No	2 / 5

4. SORUMLULAR:

Bu prosedürün hazırlanması ve uygulamasından Kalite Güvence Birimi ve Birim Kalite Temsilcileri sorumlu olmakla birlikte, İdari Amir, Laboratuvar Koordinatörü, Laboratuvar Sorumlusu, Laboratuvar Personeli, ve prosedür içerisinde kendilerine sorumluluk verilen personelde uygulamadan sorumludur.

5. PROSEDÜR AKIŞI:

5.1.Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi

5.1.1 Laboratuvarımızda, yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri; CİMER, posta, faks, elden veya MYO web adresinde bulunan öneri-şikayet formu aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneriler Laboratuvar Koordinatörüne iletilir.

5.1.2 Laboratuvar Koordinatörü tarafından öneriler Laboratuvar sorumlularıyla birlikte değerlendirilir ve uygulanabilirliği durumda Laboratuvar Personellerine bilgi verilir. Ayrıca; değerlendirme sonucu Laboratuvar Koordinatörü tarafından öneri tarafına iletilir.

5.2. Şikayetlerin Alınması

5.2.1 Laboratuvarımızda, şikayetleri ve önerileri nasıl ele alacağını anlattığı bu doküman müşteri ya da ilgili tarafların erişimine web sitemiz üzerinden sunulmaktadır.

5.2.2 Test sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin testlere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b.

HAZIRLAYAN (25/01/2019)	KONTROL EDEN (25/01/2019)	ONAYLAYAN (28/01/2019)	ONAYLAYAN (29/01/2019)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Güvence Koordinatörü	Yönetim Temsilcisi	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖNERİ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	NTM-PRD-04
Yürürlük Tarihi	25.01.2019
Revizyon Tarihi/No	31.05.2021/02
Sayfa No	3 / 5

gibi konularda olabilir. Test Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Birim Kalite temsilcisi ve Laboratuvar Koordinatörü koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, Sürekli İyileştirme Prosedürü'ne göre düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

5.2.3 Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikayet ve itirazlar; CİMER, posta, faks, elden veya MYO web adresinde bulunan öneri-şikayet formu aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir.

5.2.4 Tarafımıza ulaşan öneri ve şikayetler Laboratuvar Koordinatörüne iletilir. Şikayet ve itirazın alındığına dair Laboratuvar Koordinatörü tarafından şikayet ve itiraz eden kişi ve/veya firmaya bilgi verilir.

5.3 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

5.3.1 Laboratuvarımıza yapılan şikayetler; şikayeti alan personel veya Birim Kalite Temsilcisi tarafından “Öneri ve Şikayet Formu” ile kayıt altına alınır. Alınan şikayet ve itirazın Laboratuvarın hangi faaliyetiyle ilgili olup olmadığı araştırılması işlemi gerçekleştirilir.

5.3.2 İlgili olduğu aşama tespit edilirse bilgi toplama yapılır. Önce personel dökümanları incelenir ve müşteri ile ilgili gerekli test bilgileri alınır. İhtiyaç halinde müşteri ile ilgili bilgiler yüzyüze alınır ve bilgiler toplandıktan sonra şikayet ve itirazlar Birim Kalite Temsilcisi ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından değerlendirilir ve şikayet itirazın niteliğine uygun çözüm üretilir. Bu çözümün hayata geçirilmesi için planlama yaparak ve planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için termin süresi belirlenir ve planlanan faaliyetler usulüne uygun gerçekleştirilip daha sonra faaliyetin yapılıp yapılmadığı takip edilir.

5.3.3 Laboratuvarımız müşteri memnuniyet anketlerini altı aylık periyotta kayıtlı e-posta adreslerine gönderilerek görüşleri alınır. Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar da şikayet olarak değerlendirilir.

5.3.4 Laboratuvarımız şikayet ve itirazın ele alınmasına dair tüm aşamalardaki kararların tamamından sorumludur. Şikayet ve itirazın değerlendirilmesi süreci içerisinde, o şikayet ve

HAZIRLAYAN (25/01/2019)	KONTROL EDEN (25/01/2019)	ONAYLAYAN (28/01/2019)	ONAYLAYAN (29/01/2019)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Güvence Koordinatörü	Yönetim Temsilcisi	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖNERİ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	NTM-PRD-04
Yürürlük Tarihi	25.01.2019
Revizyon Tarihi/No	31.05.2021/02
Sayfa No	4 / 5

itiraz faaliyet alanında yer almamış kişilerce değerlendirilmesi sağlanır. Şikayet ve itiraz faaliyetinde yer alan kişiler değerlendirme aşamasında hiçbir şekilde yer almamaktadır.

5.3.5 Şikayet itirazın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar, Bilgi Edinme Kanununda belirtilen süre baz alınarak sonuçlandırılması sağlanır.

5.3.6 Laboratuvarımız şikayet sürecinin taraflara yansız ve eşit şekilde uygulanacağını taahhüd etmektedir.

5.3.7 Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Birim Kalite Temsilcisi ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından yürütülür.

5.3.8 Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

5.4 Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi

5.4.1 Yapılan şikayet ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayetin sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Hukuk Müşavirliği yetkilidir.

5.4.2 Kanuni yasal merciler aracılığı ile tarafımıza ulaşan şikayetler Meslek Yüksekokul Müdür yetkisinde takip edilir.

5.4.3 Müşterilerin veya diğer ilgililerin testlere ilişkin tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Laboratuvar Koordinatörünün sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar alınarak konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve Müşteri istek, Öneri ve Şikâyetleri Formu'na kaydedilir.

5.4.4 Düzeltici önleyici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Birim Kalite Temsilcisi ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formunun ilişiginde muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN (25/01/2019)	KONTROL EDEN (25/01/2019)	ONAYLAYAN (28/01/2019)	ONAYLAYAN (29/01/2019)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Güvence Koordinatörü	Yönetim Temsilcisi	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
NACİ TOPÇUOĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU
ÖNERİ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	NTM-PRD-04
Yürürlük Tarihi	25.01.2019
Revizyon Tarihi/No	31.05.2021/02
Sayfa No	5 / 5

5.4.5 Laboratuvar Koordinatörü tarafından hazırlanan raporlar, "Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü" ne uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

6. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME: Mevzuat değişiklikleri ve ihtiyaç durumlarına karşılık yıllık olarak değerlendirme yapılmakta ve gerekli durumlarda iyileştirmeler yapılmaktadır.

7. VERİLERİN SAKLANMASI: Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar KYS-PRD-02.Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği gereklerine uygun olarak kayıt altına alınır

8. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

8.1. Öneri ve Şikayet Formu

8.2 Düzeltici Faaliyet Formu

HAZIRLAYAN (25/01/2019)	KONTROL EDEN (25/01/2019)	ONAYLAYAN (28/01/2019)	ONAYLAYAN (29/01/2019)
Birim Kalite Temsilcisi	Kalite Güvence Koordinatörü	Yönetim Temsilcisi	Rektör