



**ANKET ve ŐIKÂYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PRS.15
Yayın Tarihi	08.03.2021
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	1 / 6

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü
--	--	--

	ANKET ve ŞİKÂYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.15
		Yayın Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	2 / 6

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı kurumlardan ve çalışanlardan iletilen Anket, Şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak bildirim yapılan memnuniyetsizliklerin giderilmesini standart bir süreç haline getirilmesidir.

2. TANIMLAR

YGG: Yönetim gözden geçirme

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FRM.002 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
FRM.036 Müşteri Memnuniyet Anketleri Değerlendirme Formu
FRM.042 Personel Memnuniyet Anketleri
FRM.043 Personel Memnuniyet Anketleri Değerlendirme Formu
FRM.030 Şikâyet ve Öneri Formu
FRM.046 Şikâyet ve Öneri İzleme Formu
PRS.16 Uygun Olmayan İş Prosedürü
PRS.19 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

4. UYGULAMA

Laboratuvarımız müşterilerinin ve çalışanlarının Őikayetlerinin, memnuniyet seviyesinin algılanması ve kurumlardan yapılan geri bildirimlerin kayıt altına alınmasını kapsar. Şikâyet ve önerilerin alınmasından birim sorumluları, bulunmadığı durumlarda Kalite Yöneticisi, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

4.1. Anketlerin Düzenlenmesi ve Uygulaması

4.1.1. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Kalite Yöneticisi tarafından yılda en az bir kez olmak üzere kurum sorumlularına kurye, mail, faks ve kargo ile iletilir veya telefon aracılığıyla soruların cevaplanması sağlanır. Toplanan anketler için her döneme ait olacak şekilde istatistiksel çalışmaları Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Memnuniyeti Anketleri Değerlendirme Formu** ile madde 3.2. göre gerçekleştirilir ve kayıt altına alınır. Elde edilen veriler YGG toplantısında rapor olarak sunulur. İyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, birim sorumluları ile paylaşılır. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltici Faaliyet Prosedürleri**'nde tanımlanan akışa göre işleme alınır. İyileştirici çalışmalarının sonucunda yapılan faaliyetlerinin sonuçları memnuniyetsizliği bulunan kurum sorumlusuna, Kalite Yöneticisi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-posta) olarak geri bildirim yapılır.

	ANKET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.15
		Yayın Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	3 / 6

4.1.2. Personel Anketi Uygulaması

Personelden her yıl en az bir defa **Personel Memnuniyet Anketleri** alınır. Personele anketlerde eğer isim belirtilmiş ise geri bildirim yapılarak sorun yaşanan konuların çözümlenmesi Laboratuvar Müdürü tarafından sağlanır. Toplanan anketler için her döneme ait olacak şekilde istatistiksel çalışmalar Kalite Yöneticisi tarafından **Personel Ankeleri Değerlendirme Formu** ile madde 3.2. göre gerçekleştirilir ve kayıt altına alınır. Elde edilen veriler YGG toplantısında rapor olarak sunulur. İyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, birim sorumluları ile paylaşılır. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltilici Faaliyet Prosedürleri**'nde tanımlanan akışa göre işleme alınır. İyileştirme çalışmalarının sonucunda yapılan faaliyetlerinin sonuçları personele Kalite Yöneticisi veya ilgili sorumlu tarafından birebir görüşme veya yazılı (e-posta) olarak geri bildirim yapılır.

4.2. Anketlerin Analizi

4.2.1. Müşteri Memnuniyet Anketleri Analizi

4.2.1.1. Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirilmesi ve Geri Bildirimi

Müşteriden gelen anket diğer anketlerden bağımsız olarak değerlendirilir. Her bir soru başlığının altında yer alan alt sorular ayrı ayrı değerlendirmeye alınır. 1 veya 2 puan alan sorular için soru bazında müşteri ile iletişime geçilir ve gerçekleştirilecek iyileştirme faaliyetleri için ön bilgi alınır. “Laboratuvar İşleyişi” “Organizasyon” ve “Genel Değerlendirme” Soru başlıklarının puanlandırılması ilgili alt soru puanlarının ortalaması ile belirlenir. Soru başlıkları için alınan ortalama puan <3 ise soru başlığı genelinde **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'ne göre iyileştirme çalışmaları başlatılır. İlgili faaliyetler sonuçlandırıldığında müşteriye geri bildirim sağlanır.

4.2.1.2. Müşteri Memnuniyet Anketlerin İstatistiksel Değerlendirmesi

Yıllonunda tüm müşterilerden toplanan anketler, Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Memnuniyeti Anketleri Değerlendirme Formu** ile YGG toplantısında sunulmak üzere istatistiksel değerlendirmesi Tablo-1'e göre hesaplanır. Tablo-1'e göre her alt sorunun “başarı yüzdesi”, soru başlıkları ve genel başarı da “ortalama başarı yüzdesi” alınarak hesaplanır. **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'ne göre hareket edilerek faaliyetler başlatılır.

Alt Soru Başarı Yüzdesi	(Alınan toplam puan / Maksimum puan) %
Soru Başlığı	(\sum Alt soru başarı yüzdesi) / Alt Soru Sayısı
Genel Başarı	(\sum Soru başlığı başarı yüzdesi) / Soru başlığı Sayısı

Başarısız / İyileştirici faaliyet başlatılmalı	Kabul edilebilir / Faaliyet başlatılabilir	Başarılı	Üstün Başarı
% 0-69	% 70-79	%80-89	%90-100

Tablo-1: Müşteri Memnuniyet Anketleri hesaplama / Analiz Tablosu

4.2.2. Personel Anketleri Analizi

Elektronik Nüsha, Basılı Hali Kontrolsüz Kopya Niteliğindedir

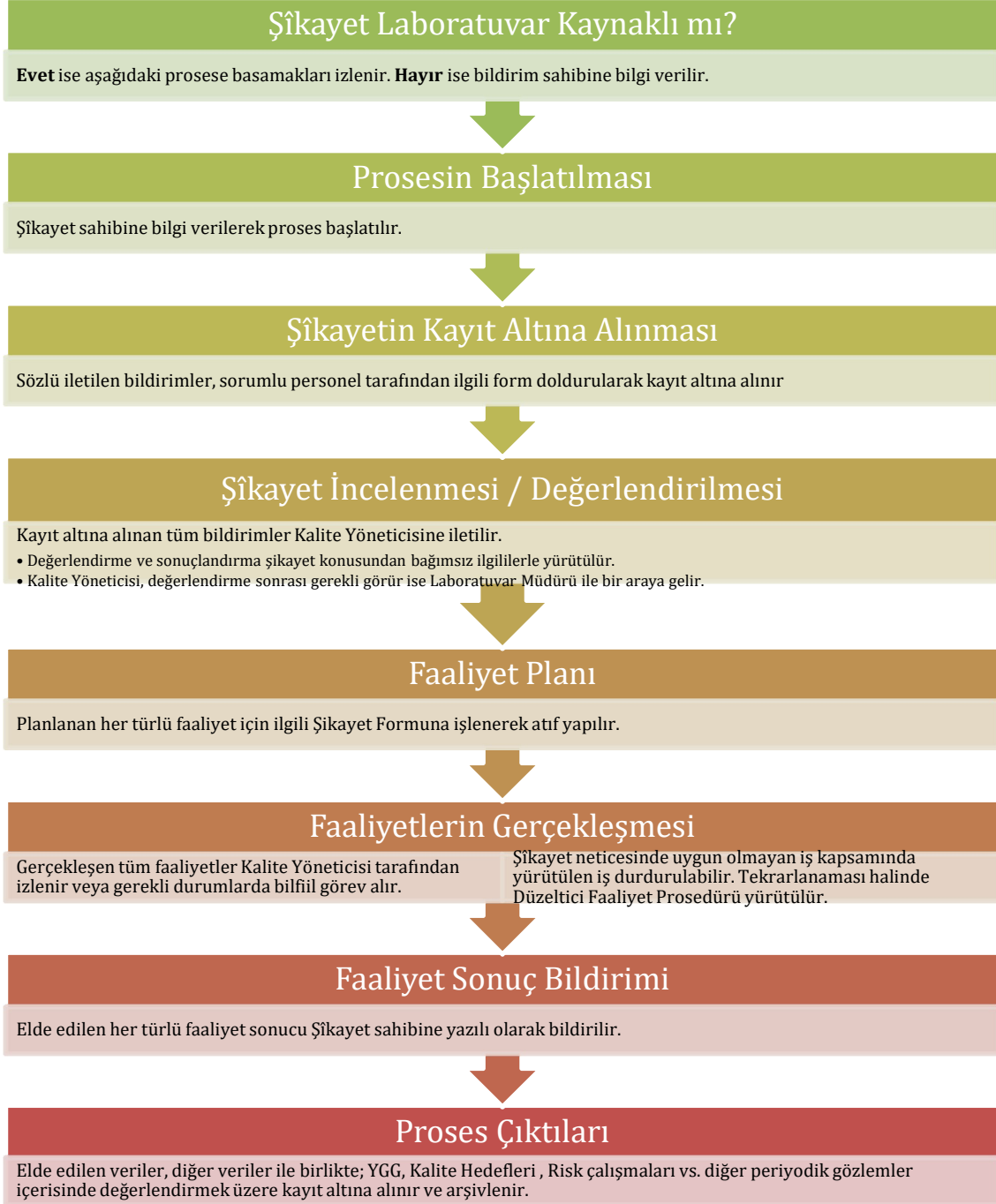
	ANKET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.15
		Yayın Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	4 / 6

4.2.2.1. Personel Anketlerinin Değerlendirilmesi ve Geri Bildirimi

4.2.2.2. Personel Anketlerin İstatiksel Değerlendirmesi

4.3. Şikâyet ve Önerilerin Çözümlemesi

Şikâyet Prosesi Tablo-2’de belirtildiği gibi uygulanır. Aynı zamanda şikâyet prosesi web sayfamızda taraflara açık hale getirilmiştir.



Tablo-2: Şikâyet Prosesi

	ANKET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.15
		Yayın Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	5 / 6

4.3.1. Şikâyetin İletilmesi

Olası şikâyet bildirim yolları aşağıdakiler gibi olup bunlarla sınırlı değildir;

- Bire bir müşteriler ile yapılan telefon görüşmeleri,
- Müşteriyi yerinde ziyaret esnasında dile getirilen öneriler,
- Müşteriler tarafından yazılı olarak yapılan bildirimler,
- e-mail yolu ile yapılan bildirimler,
- Periyodik aralıklarda düzenlenen memnuniyet anketleri,
- www.sengezertekstil.com.tr web adresi üzerinden gelen bildirimler.

Şikâyeti alan personel Kalite Yöneticisini bilgilendirir.

4.3.2. Şikâyetin Tanımlanması Sınıflandırılması ve İzlenmesi

Laboratuvara iletilen şikâyetlerin tamamı Laboratuvar kaynaklı olup olmamasına bakılmaksızın Kalite Birimi tarafından **Şikâyet ve Öneri İzleme Formu** içerisinde takip no oluşturulup kayıt altına alınarak izlenmesi sağlanır. Şikâyet no; “ait olduğu yılın son iki hanesi- ait olduğu yıl içerisindeki sıralama sayısı” şeklinde oluşturulur. Ör 2021 yılı içerisinde alınmış üçüncü şikâyet 21-03 olarak takip numarası oluşturulur. Şikâyet sahibi içeriden (personel) veya dışarıdan (iç müşteri, dış müşteri, tedarikçi, ziyaretçi veya herhangi bir kişi/kuruluş) olabilir. Şikâyet sahibinin laboratuvar ile ilgili herhangi bir bağlantısının olması şart değildir. Henüz hizmet almamış potansiyel müşteriler de bu alanda değerlendirilir.

4.3.3. Alınan Şikâyetlerin Ön Değerlendirmesi

Şikâyetler ön değerlendirilmesinin yapılması için Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisinin (veya duruma göre diğer ilgili sorumlular) ön değerlendirme sonucu şikâyetin laboratuvar tarafından kaynaklı olup olmadığı kararlaştırılır. Laboratuvar kaynaklı olduğu belirlenen Şikâyetler sınıflandırılmasına göre madde 4.3.4 veya 4.3.5'e göre işleme alınır. Şikâyet sahibi, ilettiği şikâyetin çözümlenmesi için faaliyetlerin başlatıldığına dair bilgilendirilir. Laboratuvar kaynaklı olmayan şikâyetler, kabul edilmeme sebebi ile beraber şikâyet sahibine bildirilir.

Şikâyetin alınması ve ön değerlendirme geri bildiriminin yapılması arasında en fazla 1 hafta (5 iş günü) süre olabilir. Planlanan ve gerçekleşen faaliyetlerin sonucunun geri bildirilmesi için belirlenen herhangi bir kısıtlama yoktur. İlgili faaliyet konusuna göre bu süre değişiklik gösterebildiği gibi amaç en kısa sürede süreci çözüme ulaştırmaktır.

4.3.4. İç Şikâyetler (Personel Şikâyetleri)

	ANKET ve ŞİKÂYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.15
		Yayın Tarihi	08.03.2021
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	6 / 6

Personel öneri ve Şikâyetleri, **Şikâyet ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınmaktadır. Yazılan öneri ve Şikâyetler Kalite Yöneticisine iletilir. İletinin içeriğine göre gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır, faaliyet sonucu Şikâyet veya öneri sunan personele bildirilir.

4.3.5. Dış Şikâyetler

Kişi/Kurumlardan telefon veya mail veya yoluyla alınan Şikâyet ve öneriler, bildirim alan personel tarafından **Şikâyet ve Öneri Formuna** kaydedilir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi Şikâyet ile ilgili çözüm planlaması yapar, gerekli durumlarda birim sorumlularından destek/bilgi alır. Őikâyette bulunan kişi ya da kurum yetkilisine, Kalite Yöneticisi tarafından Őikâyetinin kayıt altına alındığını, bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümüleme işleminin gerçekleşmesiyle beraber geri bildirim yapılacağı bildirilir.

Őikâyete konu olan durum gerekli değerlendirmeler sonrası uygunsuzluğun giderilmesi için **Uygun Olmayan İş Prosedürü** veya **Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne** göre işlem başlatılır. Şikâyet veya önerinin durumu Laboratuvar Sorumlusu/Müdürü'ne aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan Şikâyet ve öneriler hakkında müşterilere Kalite Yöneticisi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak geri bildirim sağlanır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.