

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür, Eskişehir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nde verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, şikayet, itiraz ve önerilerin değerlendirilmesi ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yapmak için bir sistem oluşturmayı amaçlar.

2. SORUMLULAR:

Tüm personel

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR:

EGKL: Eskişehir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü

LM: Laboratuvar Müdürü

KY: Kalite Yöneticisi

KYB: Kalite Yönetim Birimi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

Müşteri: Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

Bakanlık: Tarım ve Orman Bakanlığı

Resmî Kontrol Numunesi: Bakanlık İl ve İlçe Müdürlükleri kontrol görevlileri tarafından denetim, ithalat, ihracat, izleme vb. amacıyla alınan ve analiz edilmek üzere laboratuvara getirilen numunelerdir.

Resmî İstek Numunesi: Türk Silahlı Kuvvetleri, Toprak Mahsülleri Ofisi gibi Tarım ve Orman Bakanlığı dışındaki diğer resmi kuruluşlar tarafından ücreti karşılığında analiz edilmek üzere laboratuvara getirilen numunelerdir.

Özel İstek Numunesi: Analiz sonuçları denetime esas teşkil etmeyen veya sonuçları sadece bilgi edinmek amacıyla araştırma-geliştirme (Ar-Ge), kalite kontrol, doğrulama, ithalat veya ihracat öncesi kontrol ve benzeri çalışmalar kapsamında kullanılmak üzere analizlerin yapılması için teslim edilmiş numunelerdir.

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

4. UYGULAMALAR:

4.1. Genel:

Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı proses, "https://gidalab.tarimorman.gov.tr/eskisehir" internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Laboratuvarımız şikayetlerin ele alınma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

4.2. Müşteriye Hizmet:

EGKL, müşteriye ilgili, açık, tarafsız davranmak konularına önem vermektedir.

EGKL 'nin müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dahilinde hizmet verilmektedir. Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre talepler alınır. Analiz Listesi'nde belirtilen analizler dışındaki analiz talebi kabul edilmez.

Müşteriler dilekçe ile başvurarak istekleri doğrultusunda, numunelerin analizlerine tanıklık edebilirler. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce, Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde deneye tanıklık etmesine izin verilmez.

Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı gereği deneylere tanıklık etmek isteyen müşteri; laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgilerin/izlenimlerin ve analizin gizliliğini, güvenliğini, çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir. Müşteri kesinlikle deney yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır.

Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu sebeple tüm EGKL personeli tarafından Personel Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu imzalanmıştır. Bu kayıtlar, KYB tarafından muhafaza edilmektedir.

EGKL Üst Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Üst Yönetim Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu imzalamıştır. Bu kayıtlar, KYB tarafından muhafaza edilmektedir.

4.3. Müşteri Memnuniyetin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi:

Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, yıl içerisinde müşterilere faks/elden/E-posta/posta/resmî yazı ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür.

Gelen anketler, KYB tarafından anket bazında değerlendirilmektedir. EGKL’de anket bazında kabul kriteri 100 üzerinden 65 olarak belirlenmiştir. Gelen anketler, tarafımıza ulaşmasını takiben en geç 5 gün içerisinde değerlendirilir. Hesaplanan puan anketin sağ üst köşesine yazılır. Anket puanı kabul kriteri olan 65’in altında olduğunda, müşteri ile irtibata geçilip detaylı bilgi alınır. Gerek görüldüğü durumlarda, Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlemler gerçekleştirilir.

Herhangi bir soruya cevap verilmemişse, değerlendirme dışı bırakılır.

Her ne kadar kabul kriteri sağlansa bile, anketlerde “Kötü” ve “Çok Kötü” seçenekleri işaretlenmiş ise veya serbest yere yazılan hususlarda şikayet olması halinde, gerek görüldüğü durumlarda Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlemler gerçekleştirilir.

Görüş ve öneriler birer iyileşme fırsatı olarak değerlendirilmektedir.

Yıl sonunda doldurulan tüm müşteri anketleri, tüm seçeneklerin yüzdesel payları hesaplanarak müşteri memnuniyeti başarısı sayısal olarak ifade edilmektedir.

Müşteri memnuniyeti anketlerinin değerlendirme sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısının gündeminde görüşülerek, müşteri memnuniyetinin ve beklentisinin öğrenilmesi sağlanır. Anket sonuçları, müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılabilir.

4.4. Şikayet Türleri:

Gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli şikayetler laboratuvara ulaşabilir.

4.5. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi:

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikayetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

Müşterinin sözlü ve yazılı iletilen itiraz ve şikayetleri, Şikayet Formu ya da dilekçe ile herhangi bir çalışana iletilebilir.

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil EGKL’de verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri LM ve KY tarafından laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Şikayet eğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise kabul edilir ve müşteriye şikayetin kabul edildiği konusunda bilgi verilir. Şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse kabul edilmez ve müşteriye bilgi verilir. Şikayetin incelenmesi ve değerlendirilmesi için şikayet konusundan bağımsız kişiler LM veya KY tarafından görevlendirilir. Değerlendirme uzun sürecek ise, müşteriye ara değerlendirme raporları veya bilgilendirmeleri yapılır. Şikayetin değerlendirme sonucu, şikayet ile ilgili görevlendirilen kişi tarafından müşteriye mail veya resmi yazı ile bildirilir.

Şikayet eğer LM veya KY ile ilgili ise, bu kişilerin vekilleri tarafından değerlendirilir.

Şikayet konusuna göre, laboratuvarımız gerek gördüğü durumlarda Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlemler gerçekleştirilir.

4.6. Müşteri dışındaki herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen şikayetler de müşteri şikayetinde belirtilen süreçteki gibi değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

KY, tüm şikayetleri Şikayet Takip Formu’na işleyerek takibini sağlar. Şikayetler ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KYB tarafından muhafaza edilir.