

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	İLGİLİ TARAF ŞİKAYETİ, İTİRAZI, ÖNERİSİ ve ANKET PROSEDÜRÜ (TS EN ISO/IEC 17025) (TS EN ISO 9001) (TS EN ISO/IEC 17043)

1. AMAÇ

Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsünde (NÜKEN) verilen hizmetlerde ilgili taraf şikayeti/itirazı söz konusu olduğunda bunların kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, giderilmesi, tekrar etmemesi için gerekli olması durumunda düzeltici faaliyetlerin yapılması, ilgili birimlere duyurulması, ilgili taraf geri besleme bilgilerinin alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

NÜKEN hizmetlerinde, ilgili taraf şikayet/itirazlarının kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, giderilmesi, tekrar etmemesi için gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılması, ilgili birimlere duyurulması, ilgili taraf geri besleme bilgilerinin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetleri kapsar. Çalışan memnuniyet, öneri ve şikayet süreçleri KEK’de tanımlanmış olup bu prosedür kapsamı dışındadır.

3. SORUMLULUK

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT), Grup Sorumlusu (GRS), Laboratuvar Kalite Sorumlusu (LKS), Gama Işınlama Kalite Sorumlusu (GKS), Deney Sorumlusu (DYS), Kalibrasyon Sorumlusu (KLS), Karşılaştırma Çalışması Yürütücüsü ve diğer personel.

4. KISALTMALAR

Kısaltma	Açık Adı
NÜKEN	Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü
KYT	Kalite Yönetim Temsilcisi
GIT	Gama Işınlama Tesisi
GRS	Grup Sorumlusu
LKS	Laboratuvar Kalite Sorumlusu
GKS	Gama Işınlama Kalite Sorumlusu
DYS	Deney Sorumlusu
KLS	Kalibrasyon Sorumlusu

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Açık Adı
NÜKEN-PRS-007	Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
NÜKEN-PRS-018	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
NÜKEN-PRS-008	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
İSDL-TLM-006	Uygun Olmayan Kalibrasyon/Işınlama İşinin Kontrolü Talimatı
NÜKEN-FRM-038	Süreç Kalite Planı Formu
NÜKEN-FRM-039	Süreç İş Akış Şeması Formu

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	İLGİLİ TARAF ŞİKAYETİ, İTİRAZI, ÖNERİSİ ve ANKET PROSEDÜRÜ (TS EN ISO/IEC 17025) (TS EN ISO 9001) (TS EN ISO/IEC 17043)

Doküman Kodu	Doküman Açık Adı
NÜKEN-FRM-040	Süreç İzleme, Ölçme ve Kontrol Formu
NÜKEN-FRM-105	İlgili Taraf Bildirimleri Yıllık Değerlendirme Formu
F-013	Çalışan Memnuniyeti Anketi
F-015	İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu
F-016	İlgili Taraf Şikayet Takip Formu
F-021	İlgili Taraf Görüşmeleri Kayıt Formu
F-017	İlgili Taraf Şikayeti Değerlendirme Formu

6. UYGULAMA

6.1 Tanımlar

İlgili Taraf: Müşteri, Çalışan, Tedarikçi, yasal ve düzenleyici otorite,..vb

Uygunsuzluk: Belirlenmiş şartlara uymama durumudur.

Düzeltilici Faaliyet: Oluşan uygunsuzluğun tekrarlanmamasını sağlamak için gerekli faaliyettir.

6.2 İlgili taraf Anketlerinin Yapılması ve Değerlendirilmesi

6.2.1 İlgili taraflar ile İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu aracılığıyla yapılan anketler, verilen hizmetlerin performansı, ilgili taraf beklenti, önerileri, şikayet, itirazların öğrenilmesi ve verilen hizmetin iyileştirilmesi için en iyi geri besleme bilgisi olarak kabul edilir. Yurt dışı hizmetler kapsamında müşteri/katılımcılara anketin İngilizce hali e-posta ile iletilerek geri bildirim alınır. İç müşterilerin geri besleme bilgileri resmi yazışma, e-posta, Çalışan Memnuniyeti Anketi, vb. yollarla alınır.

6.2.2 İlgili taraf anketlerinin Numune Kabul ve GIT’da ilgili taraflara bizzat doldurulması sağlanabileceği gibi Rapor/Sertifika lar beraberinde gönderilen ve web sayfası üzerinden doldurulabilen İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu ile de ilgili taraf geri besleme bilgileri alınabilir. Ayrıca ilgili taraf ile irtibata geçilerek (telefon, e-posta..vb) ve gerekirse ilgili tarafın işyerine gidilerek geri besleme bilgilerinin alınması sağlanır.

6.2.3 Numune Kabul’e gelen İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu, KYT’ye ve KYT tarafından ise ilgili laboratuvara/tesise iletilir. Laboratuvar ve tesisin anket sonuçları yılsonunda KYT tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantısında sunulur. Anket kayıtları KYT ve ilgili LKS/GKS’ler tarafından muhafaza edilir.

6.3 İlgili Taraf Şikayet ve İtirazlarının Değerlendirilmesi

İlgili taraf şikayeti süreç olarak ele alınmakta olup Süreç Kalite Planı Formu, Süreç İş Akış Şeması ve Süreç İzleme, Ölçme ve Kontrol Formu üzerinden süreç performansı izlenmektedir.

6.3.1 İlgili taraflardan gelen şikayet/itirazlar birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilir. Şikayet/itirazlar, ilgili taraflar tarafından yazılı, sözlü veya İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu ile alınır. Şikayetler ve itirazlar, İlgili Taraf Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formunda yazılı olarak belirtilebilir. Ankette puanlama kısmında 3’ün altı işaretlendiğinde bu durum KYT tarafından değerlendirilerek şikayet olup olmadığına karar verilir.

	TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ
	İLGİLİ TARAF ŞİKAYETİ, İTİRAZI, ÖNERİSİ ve ANKET PROSEDÜRÜ (TS EN ISO/IEC 17025) (TS EN ISO 9001) (TS EN ISO/IEC 17043)

6.3.2 Şikayet ve itiraz için değerlendirme süreci aynı şekilde işletilir. Şikayet ve itiraz KYT ve şikayet/itiraza konu kişiler hariç tutularak ilgili birim ile analiz edilir. Şikayet/itirazın geçerliliği, ciddiyeti ve laboratuvarın süreçlerine olan etkisi belirlenir. Şikayet/itirazın net ve açık bir şekilde tanımlanmış olması, hizmetle ilgili geçerli bir sorunu ifade etmesi ve objektif veri içeren kaydı olması gerekir. Şikayet/itirazlar dil, din ve ırk ayrımı yapılmadan objektif olarak değerlendirilir. KYT, söz konusu laboratuvar/tesis/birimle koordinasyona geçerek ilgili GRS tarafından ilgili LKS/GKS ve DYS/KYS'ler ile birlikte şikayetin değerlendirilerek yapılacak işlemlerin belirlenmesini, İlgili Taraf Şikayeti Değerlendirme Formunun düzenlenmesini, en kısa sürede sonuçlandırılmasını ve takibini sağlar. GRS tarafından şikayet/itiraz hakkında ilgili tarafa en geç 7 iş günü içerisinde yazılı, telefon ile görüşülerek veya e-posta ile bilgilendirme yapılır. Şikayetin giderilmesi veya itirazın sonuçlandırılması için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise şikayet/itiraza ilişkin uygunsuzluk giderilirken ilgili taraf süreç hakkında GRS tarafından tekrar yazılı, telefon ile görüşülerek veya e-posta ile bilgilendirilir. Şikayet/itiraza yönelik faaliyetlerin tamamlanmasından sonra ilgili taraf sonuç hakkında tekrar aynı yollar kullanılarak bilgilendirilir. Deney/Kalibrasyon/Işınlama hizmetleri için rapor/sertifika tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yapılan itirazlar değerlendirmeye alınır. Karşılaştırma çalışmaları için bu durum ile ilgili detay ilgili protokollerde verilmiştir. Şikayet/itiraza yönelik gerçekleştirilen işlemler ve bunların sonuçları LKS/GKS tarafından İlgili Taraf Şikayeti Değerlendirme Formuna kayıt edilir, formda belirtilen kişilere onaylatılır ve bir nüshası KYT'ye iletilir. Ayrıca, KYT ve ilgili LKS/GKS'ler tarafından İlgili Taraf Şikayet Takip Formlarına kayıt edilir. Alınan geri bildirimler yıl sonunda istatistiksel olarak da değerlendirilerek sonuçları KYT tarafından İlgili Taraf Bildirimleri Yıllık Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır.

6.3.2 Ankette puanlama kısmında 3 işaretlenmiş ise veya öneriler kısmında belirtilen bir husus var ise değerlendirme yapılarak ilgili taraf ile görüşülür ve İlgili Taraf Görüşmeleri Kayıt Formu tutulur.

6.3.3 Uygunsuzluğun tekrar etmemesi için düzeltici faaliyetler yapılmasına karar verilmesi durumunda, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır.

6.3.4 İlgili tarafın deney sonuçlarına ilişkin şikayeti/itirazı ile ilgili yapılacak faaliyetler Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedüründe, İSDL'de verilen kalibrasyon/ışınlama/karşılaştırma çalışması hizmetine ilişkin şikayet/itiraz ve bununla ilgili yapılacak faaliyetler İSDL Uygun Olmayan Kalibrasyon/Işınlama İşinin Kontrolü Talimatında ve Gama Işınlama Tesisinde verilen ışınlama hizmetine ilişkin şikayet/itiraz ve bununla ilgili yapılacak faaliyetler ise Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe verilmiştir.

6.3.5 İlgili taraf şikâyetleri/itirazları, gerek görülür ise, hemen veya YGG toplantısı sırasında KYT tarafından üst yönetime sunularak görüşülür. Yönetim, gerekli durumlarda düzeltici faaliyetlerin kararını alır ve yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu KYT tarafından yapılır.

6.3.6 Bu prosedür kapsamındaki kayıtlar LKS/GKS tarafından Kayıtlar II/Kayıtlar klasöründe muhafaza edilir.