 YÜEF-İKTAL	PROSEDÜR	Doküman Kodu : İKTAL.PR.03
	Görüş Öneri Prosedürü	Revizyon No : 0
		Yürürlük Tarihi : 6.4.2022
		Sayfa : 1 / 4

1. Amaç

YÜEF-İKTAL Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak destekleyicilerden veya diğer ilgililerden gelen görüşlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. Kapsam

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün görüşleri kapsar.

3. Sorumluluk

Laboratuvarında uygulanmasında Laboratuvar Yöneticisi, prosedürün yürütülmesinden Kalite Sistem Yöneticisi ile Laboratuvar Sorumluları sorumludur.

4. Kısaltmalar ve Tanımlar


Yok.

5. Uygulama

6.1. Görüşlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Görüşün alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Destekleyiciden laboratuvara gelen görüşler sözlü veya yazılı olabilmektedir.
- Destekleyiciler, mail adreslerine görüşlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Görüş/Öneri Formu** 'nu doldurarak, Görüşlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Destekleyici Görüşlerinde, Numune Kabul ve Personeli veya Kalite Sistem Yöneticisi tarafından destekleyiciye, **Görüş/Öneri Formu** doldurtularak destekleyici görüşü alınmaktadır.
- YÜEF-İKTAL Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikayetlerini **Görüş/Öneri Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Sistem Yöneticisine iletebilmektedir.
- Görüşlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması görüş konusundan bağımsız Kalite Sistem Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumluları tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Görüş eğer Kalite Sistem Yöneticisi ile ilgiliyse Laboratuvar Yöneticisi, Laboratuvar Yöneticisi ile ilgili ise üst yönetim tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm görüşlere ve destekleyici beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm görüşler değerlendirilir.
- Görüşlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Sistem Yöneticisi tarafından Görüş Proses akışına göre yürütülür. Kalite Sistem Yöneticisi görüşün incelenmesi,

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Sistem Onayı Laboratuvar Yöneticisi	Yürürlük Onayı ANABİLİM DALI BAŞKANI
--	---	--

 YÜEF-İKTAL	PROSEDÜR	Doküman Kodu : İKTAL.PR.03
	Görüş Öneri Prosedürü	Revizyon No : 0
		Yürürlük Tarihi : 6.4.2022
		Sayfa : 2 / 4

değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Yöneticisi ile bir araya gelir. Görüşün geçerli kılınması için, görüşün hizmet alınan konuda olup olmadığı, görüş kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; görüşün laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeysen görüş kabul edilir. Aksi durumda destekleyici görüşü işleme alınmaz. Her iki durum içinde destekleyici bilgilendirilir. Görüşü alan personel tarafından **Görüş/Öneri Formu** düzenlenerek Görüşün ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Görüş/Öneri Formuna** not edilir.

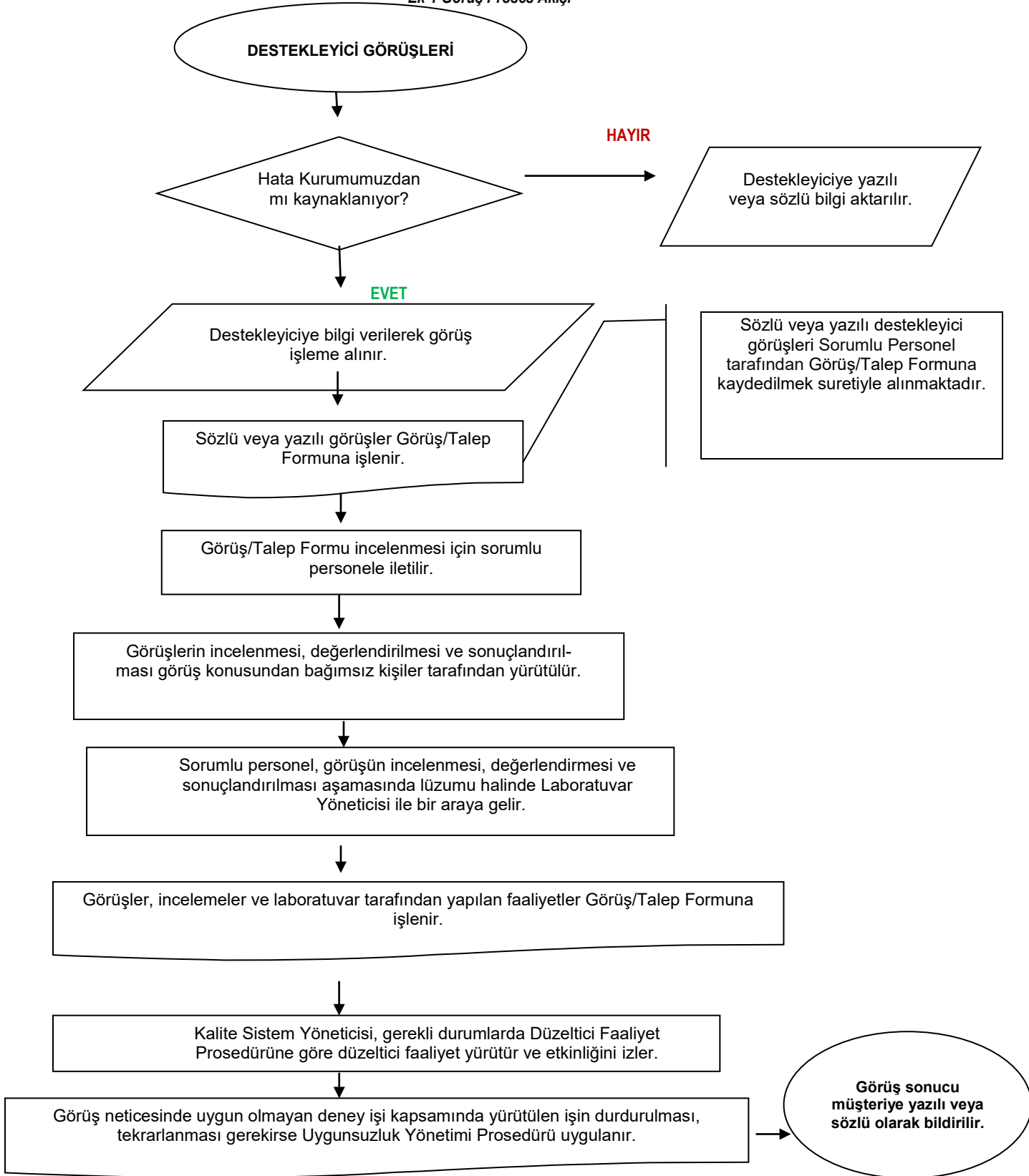
- Görüşe yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için varsa yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Sistem Yöneticisi tarafından **Görüş/Öneri Formu** ile kayıt edilir. Görüşler kapatılınca, kayıtlar Kalite Sistem Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- Görüş nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Görüş sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel destekleyiciye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Görüşün giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise destekleyicinin bilgisi dâhilinde Görüş giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile destekleyici bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa görüşün sürecini yürüten Personel bu durumu destekleyiciye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar Görüşleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda destekleyici yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

Tüm şikayetlerin takibi **Görüş/Öneri Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda Görüşlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Sistem Onayı Laboratuvar Yöneticisi	Yürürlük Onayı ANABİLİM DALI BAŞKANI
--	---	--


Ek-1 Görüş Proses Akışı



Hazırlayan
Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi

Sistem Onayı
Laboratuvar Yöneticisi

Yürürlük Onayı
ANABİLİM DALI BAŞKANI

	PROSEDÜR	Doküman Kodu : İKTAL.PR.03
		Revizyon No : 0
	Görüş Öneri Prosedürü	Yürürlük Tarih : 6.4.2022
		Sayfa : 4 / 4

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Görüş/Öneri Formu

Görüş/Öneri Takip Formu

Hazırlayan Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi	Sistem Onayı Laboratuvar Yöneticisi	Yürürlük Onayı ANABİLİM DALI BAŞKANI
--	---	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.