

	100. YIL GIDA ANALİZ LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	04.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

100. Yıl Gıda Analiz Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından Laboratuvar Müdürü, prosedürün yürütülmesinden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. KISALTMALAR

6. UYGULAMA

6.1.Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.
- Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Analistler laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Birim Sorumlusu veya teknik hususlara ilişkin konular için Kimyasal Analiz Birim sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Kimyasal Analiz Birim Sorumlusu ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birim Sorumlusu İBRAHİM ÖZOKTAY	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü ÖVGÜ FERİK KONAKLILAR
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 100. YIL GIDA ANALİZ LABORATUVARI TEKİRNEK İL GIDA VE TARIM MÜDÜRLÜĞÜ	100. YIL GIDA ANALİZ LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	04.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

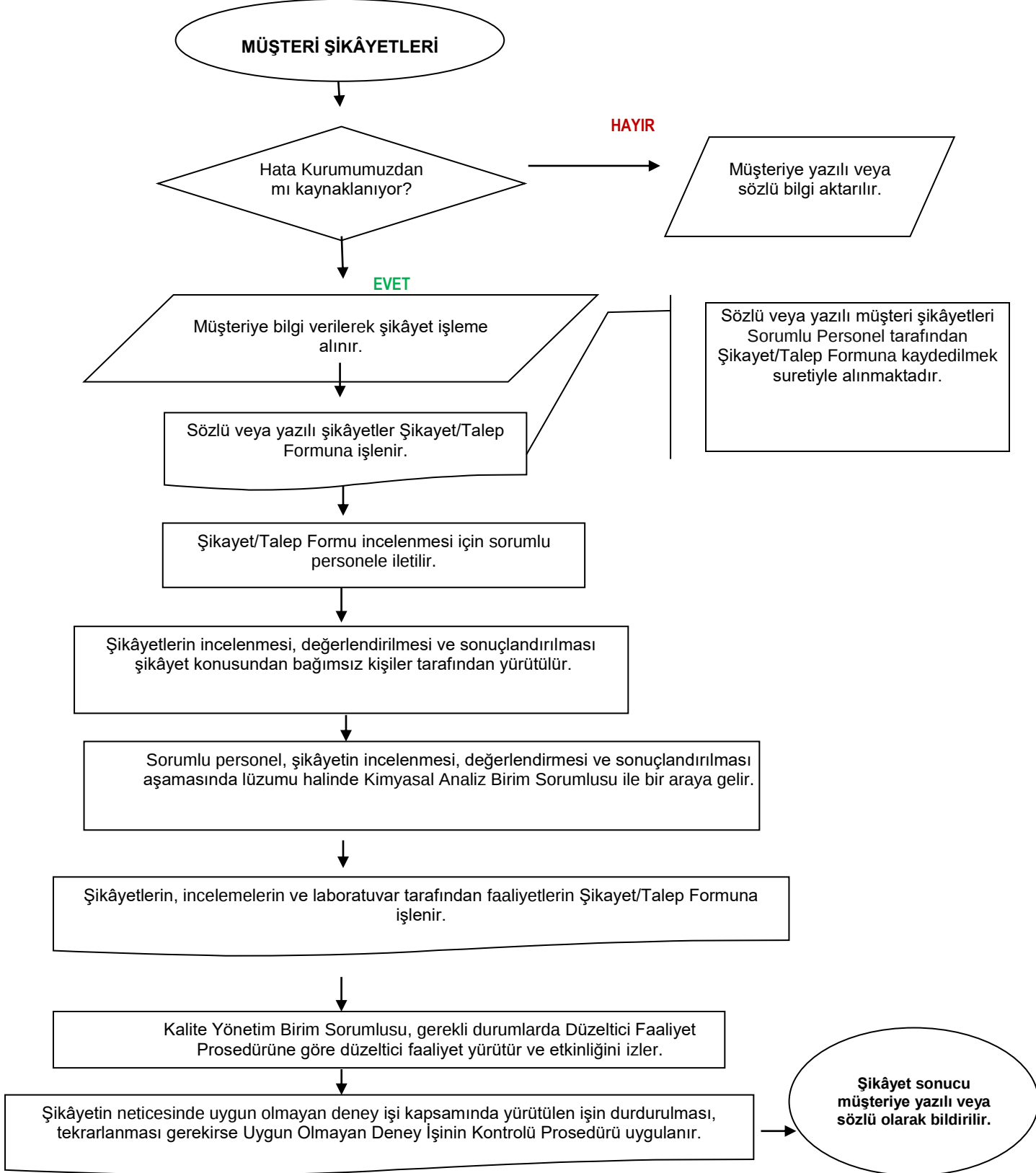
- Şikâyeteye yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
 - Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
 - Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
 - Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
 - Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
 - Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
- Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
İBRAHİM ÖZOKTAY	ÖVGÜ FEREK KONAKLILAR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
İBRAHİM ÖZOKTAY	ÖVGÜ FERAK KONAKLILAR

 100. YIL GIDA ANALİZ LABORATUVARI TRTİTİP GIDA GÜVENLİĞİ ENSTİTÜSÜ	100. YIL GIDA ANALİZ LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	04.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

- PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- PR. 18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PR.13-FR.01 Şikayet Talep Formu
- PR.13-FR.02 Şikayet Talep Takip Formu

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Birim Sorumlusu İBRAHİM ÖZOKTAY	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü ÖVGÜ FEREC KONAKLILAR
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.