 <b>Atatürk Üniversitesi</b>	<b>ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI</b>	<b>Doküman Kodu</b>	<b>PR.13</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>02.03.2021</b>
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	<b>00/00.00.0000</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>1/4</b>
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ

Atatürk Üniversitesi Özel Gıda Kontrol Laboratuvarının 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

Laboratuvarında uygulanmasında Laboratuvar Müdürü, prosedürün yürütülmesinden Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu ile Laboratuvar Bölüm Sorumluları 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, mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,  
• Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

• Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Numune Kabul ve Raporlama Personeli veya Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.


• Atatürk Üniversitesi Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusuna iletebilmektedir.

• Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Gıda Analiz Laboratuvar Koordinatörü tarafından değerlendirilir.

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

• Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü 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

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Doç.Dr. Ahmet AKKÖSE Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü

 <b>Atatürk Üniversitesi</b>	<b>ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI</b>	<b>Doküman Kodu</b>	<b>PR.13</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>02.03.2021</b>
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	<b>00/00.00.0000</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>2/4</b>
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünde ise 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.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Laboratuvar Kalite Yönetim Birimi 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.

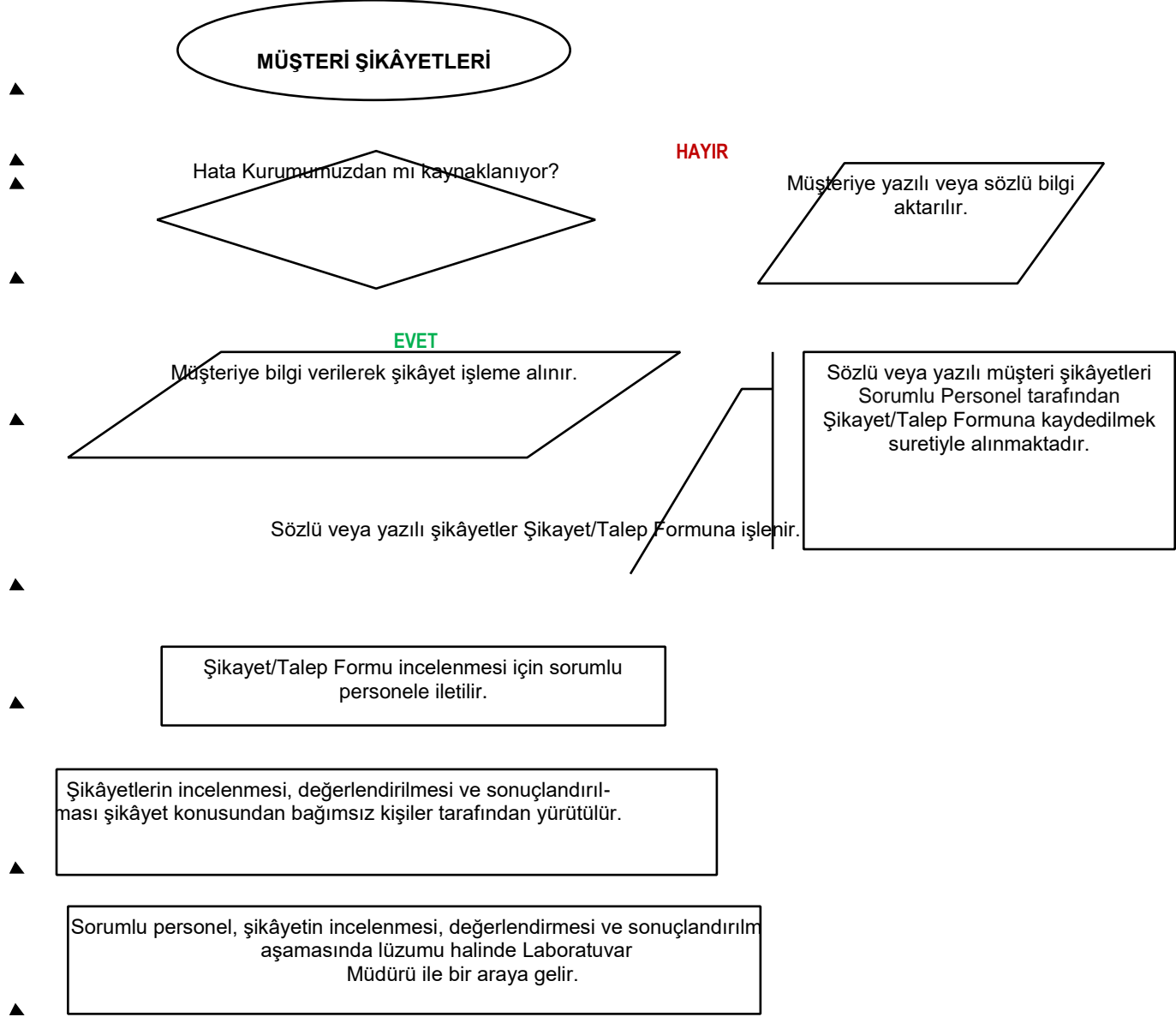
Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Doç.Dr. Ahmet AKKÖSE Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

 <b>Atatürk Üniversitesi</b>	<b>ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI</b>	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.03.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	3/4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

*Ek-1 Şikâyet Proses Akışı*



Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından faaliyetlerin Şikâyet/Talep Formuna işlenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Doç.Dr. Ahmet AKKÖSE Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

 <b>Atatürk Üniversitesi</b>	<b>ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI</b>	<b>Doküman Kodu</b>	<b>PR.13</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>02.03.2021</b>
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	<b>00/00.00.0000</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>4/4</b>
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması ve Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

#### 7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Şikâyet/Talep Formu
- Şikâyet/Talep Takip Formu

#### 8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Doç.Dr. Ahmet AKKÖSE Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü	Prof.Dr. Güzin KABAN Laboratuvar Müdürü