

 AMASYA GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	�İK�YETLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYB-PR-005
		�lk Yayın Tarihi	07.04.2017
		Revizyon Tarihi	12.09.2022
		Revizyon No	Rev. 02
		Sayfa No	1/3

1. AMAÇ VE KAPSAM: Bu prosedürün amacı; Amasya Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak özellikle müşteri  ik yetleri başta olmak üzere tüm geri beslemelerin ( ik yet / öneri vb.) alınması, değerlendirilmesi,  ik yetlerin çözümlenmesi, kayıtlarının alınması ve muhafazası için esasların ve politikaların belirlenmesidir.

Bu prosedür, Amasya Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürlüğü ve y r tt   faaliyetlerle ilgili olarak destek birimleri ile müşteriler, kuruluşlar ve / veya ilgili taraflardan gelen her türlü şikayet ve öneriyi kapsar.

2. SORUMLULUKLAR:

Laboratuvar Müdürü: Bu prosedürle ilgili her türlü veriyi Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirme, özellikle müşteri memnuniyet ve/veya algılamalarını iyileştirme fırsatı olarak de erlendirmekten sorumludur.

Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu:  ik yet kutusunun kontrolünden, müşteri/kurulu /ilgili taraflardan gelen geri beslemelerin kayıtlarının alınmasından,  ik yetlerin kaynağının belirlenmesi, incelenmesi, çözümü için ilgili sorumluların da katılımını sağlayarak değerlendirilip karara ba lanması, karar doğrultusunda gerekli düzeltmelerin ve/veya düzeltici faaliyetlerin yapılmasından, gerçekleştirilen faaliyetlerin izlenmesi ve Müşteri İstek/ ik yet Formunun doldurularak ilgili birim sorumlusuna iletilmesinden; müşterilerden her türlü iletişim kanalıyla gelen geri bildirimlerin ilgili birimlere iletilmesinden,  ik yetlerle ilgili yapılan faaliyetlerin sonuçlarının geri besleme sahiplerine iletilmesi ve kayıt altına alınmasından, izlenmesi ve YGG'de g r  lmesinden sorumludur.

Birim Sorumluları: Müşteri/kurulu /ilgili taraflardan direkt olarak kendilerine gelen geri beslemelerin ( ik yet, öneri vb) alınması, ilgili birimlere gönderilmesi, belirli sürede değerlendirilmesi,  ik yetlerin çözümü için gerekli faaliyetlerin uygulanması ve gerektiğinde geri besleme sahiplerinin bilgilendirilmesinin sağlanması sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

Müşteri: Analiz talebinde bulunan şahıs, resmi ve özel kuruluşlar.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

KYB: Kalite Yönetim Birimi

 Mi: İdari ve Mali İşler Birimi

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- | | |
|---|------------|
| • Uygun Olmayan Deney İ inin Kontrolü Prosedürü | KYB-PR-006 |
| • Düzeltici Faaliyet Prosedürü | KYB-PR-007 |
| • Müşteri İstek/ ik yet Formu | KYB-FR-016 |
| • Anket Değerlendirme Talimatı | KYB-TL-008 |

5. UYGULAMA

 AMASYA GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYB-PR-005
		İlk Yayın Tarihi	07.04.2017
		Revizyon Tarihi	12.09.2022
		Revizyon No	Rev. 02
		Sayfa No	2/3

5.1. Müşterilerden ve tedarikçilerden gelen geri besleme bilgileri için Kurumumuzda “**Şikâyet ve İstek kutusu**” bulunmaktadır. Laboratuvara müşterilerden gelen “Müşteri İstek/Şikâyet Form”ları üst yönetim tarafından kayıt altına alınır ve Kalite Yönetim Birimine gönderilir. Sözlü şikâyet durumunda NKRD birimi, Üst Yönetim ve İMİ tarafından şikâyetçinin şikâyetini yazılı hale getirmesi için Müşteri İstek/Şikâyet Formu’nu doldurması veya şikâyet dilekçesi yazması teklif edilerek şikâyeti yazılı hale getirilmesi sağlanır.

5.2. *Şikâyet kutusu KYB Sorumlusu veya KYB Personeli tarafından haftada bir kez kontrol edilir.*

5.3. Kayıt edilen şikâyet incelenip çözülmesi için Kalite Yönetim Birimi gerekli değerlendirmeleri yapar. İlgili yönetim kadrosu şikâyetleri aşağıdaki yazılı olan şikâyet politikasını esas alarak yorumlar.

ŞİKÂYET POLİTİKASI:

Müşteriden ve tedarikçiden gelen her türlü şikâyetler Amasya Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürlüğü tarafından değerlendirilip, sonuçlandırılıp müşteriye ve tedarikçiye bildirilecektir.

5.4. İlgili şikâyet üzerine alınan karar, şikâyetin geldiği gün esas alınarak yedi (7) işgünü içerisinde sonuçlandırılıp ilgili müşteriye/tedarikçiye EBYS sistemi üzerinden resmi yazıyla bildirilir.

5.5. Müşteri şikâyeti sonucu Laboratuvar Müdürü tarafından gerekli görüldüğünde “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” başlatılır.

5.6. Şikâyetler ile ilgili işlemler KYB Sorumlusu koordinasyonunda şikâyete konu olmayan personel ile yürütülmektedir.

5.7. Şikâyet ile işlemlerinin sonucu, müşteriye resmi olarak iletilir.

5.8. Müşteri ve tedarikçi şikâyetleri ile ilgili her türlü kayıt Kalite Yönetim Birimi sorumluluğunda muhafaza edilir. Yönetim Gözden Geçirme toplantısına veri olarak getirilir.

5.9. Ayrıca Amasya Gıda Kontrol Laboratuvarı müşterilerinden gelebilecek olumlu veya olumsuz geri beslemeleri elde edebilmek için anket düzenler. Bu anketler Kalite Yönetim Birimi tarafından “Anket Değerlendirme Talimatına” göre değerlendirilir ve gerektiğinde “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” başlatılarak ilgili birimdeki uygunsuzluklar düzeltilir. Sonucu Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına getirilir.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü prosedürü ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkındaki Yönetmelik gereklerine uygun olarak bu kapsamdaki formlar kullanılarak kayıt altına alınır.

7. REFERANS

- TS EN ISO/IEC 17025 Standardı 3.2. Maddesi

 AMASYA GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYB-PR-005
		İlk Yayın Tarihi	07.04.2017
		Revizyon Tarihi	12.09.2022
		Revizyon No	Rev. 02
		Sayfa No	3/3

8. REVİZYON

Revizyon no	Revizyon sebebi	Revizyon Yapılan Madde
Rev. 01	-TS EN ISO/IEC 17025:2017 revizyonuna uyum ve Bakanlık ismi ile logosu değişikliği -Şikâyetler ile ilgili düzenlemeler yapıldı.	5.5 – 5.6 – 5.7
Rev.02	Şikâyet kutusunun kontrolü ile ilgili ibareler eklendi.	2, 5.2