

PR1500.009



**BURDUR  
GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

**ŞİKÂYETLER PROSEDÜRÜ**



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.009 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 02 Revizyon Tarihi : 16.07.2019 Sayfa 2 / 5

### ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

#### 1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Laboratuvarımız müşterilerinden, çalışanlarından veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin belirlenerek şikâyet konusu olan sorunların çözüm yollarının belirlenmesi, yapılan çalışmaların kayıt altına alınması ve bu konudaki sorumluları ve çalışma yöntemlerini belirlemektir.

#### 2.0 KAPSAM

Burdur Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi içerisindeki tüm şikâyet başvuruları bu prosedür kapsamındadır.

#### 3.0 TANIMLAR

3.1 Şikâyet: Hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı.

#### 4.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.1 DK1500.002 TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9
- 4.2 PR1500.005 Müşteriye Hizmet Prosedürü
- 4.3 PR1500.007 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- 4.4 FR1500.035 Talep, Öneri ve Uygunluk Tanımlama Formu
- 4.5 FR1500.036 Talep, Öneri ve Uygunluk Sonuç Raporu Formu
- 4.6 FR1500.037 Talep, Öneri ve Uygunluk Kayıt Formu

#### 5.0 DETAYLAR

- 5.1 Şikâyet başvuruları, Kalite Yönetim Birimi tarafından kabul edilir. (Başvuru dilekçeleri veya Talep, Öneri ve Uygunluk Tanımlama Formu)
- 5.2 Yapılan başvurular Talep, Öneri ve Uygunluk Kayıt Formuna Kalite Yönetim Birimi tarafından kaydedilir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.009 İlk Yayın Tarihi : 11.11.2013 Yayın No: 01  
Revizyon No : 02 Revizyon Tarihi : 16.07.2019 Sayfa 3 / 5

### ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

- 5.3** Başvurular; Kalite Yönetim Biriminde ve laboratuvarımıza ait web sayfasında bulunan Talep, Öneri ve Uygunluk Tanımlama Formu kullanılarak elden veya internet yolu ile bildirilen elektronik posta adresine yapılabildiği gibi Müdürlüğümüzde bulunan Dilek ve Şikâyet Kutusu kullanılarak da yapılabilir. Bu durumda başvuruyu alan görevli vakit geçirmeden Talep, Öneri ve Uygunluk Tanımlama Formunu Kalite Yönetim Birimine iletir. Dilek ve Şikâyet Kutusunun kontrolü ve izlenecek yol Müşteriye Hizmet Prosedüründe açıklanmıştır.
- 5.4** *Şikâyetler Prosedürü talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir durumdadır ve bu amaçla Müdürlüğümüze ait web sayfasında yayımlanır. Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvarımız; şikâyetin, sorumluluğumuzdaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulamak için çalışma başlatır ve eğer öyleyse şikâyetle ilgilenir. Laboratuvarımız şikâyetleri ele alma sürecinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.*
- 5.5** Kalite Yönetim Birimi başvuru hakkında gerekli değerlendirmenin yapılması için en geç üç işgünü içerisinde Talep, Öneri ve Uygunluk Tanımlama Formunu laboratuvar yönetimine iletir. Yönetim şikâyetin ilgilendirdiği birimin sorumlusu ve Kalite Yönetim Birimi ile gerekli değerlendirmeyi yapar. Gerekirse başvuru sahibi ile iletişime geçilerek (isim ve iletişim bilgileri belirtilmiş ise) ayrıntı istenebilir. Mevzuatlara aykırı olan dilek ve şikâyetler değerlendirmeye alınmaz.
- 5.6** *Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesinin ardından şikâyete yönelik hangi faaliyetin gerçekleştirileceğine karar verilir. Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetler izlenir, kayıt altına alınır, her türlü uygun adım atılır. Müdürlüğümüz, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.*
- 5.7** Şikâyet başvurusunu yapan iletişim bilgilerini belirtmiş ise yapılan çalışmalar hakkında kendisine laboratuvar yönetimi tarafından bilgi verilir. Müdürlüğümüz, şikâyet başvurusunun alındığını mümkün olan her durumda, başvuru sahibine bildirir. Uzun süreli değerlendirme gerektiğinde (başka kurum ve kuruluşlardan bilgi alma vb. nedenlerle) ilerleme raporları ve şikâyet değerlendirmesi bittiğine dair resmî bildirim şikâyetçiye sunulur.
- 5.8** Talep, Öneri ve Uygunluk Tanımlama Formu, Talep, Öneri ve Uygunluk Sonuç Raporu Formu ile Talep, Öneri ve Uygunluk Kayıt Formu, Düzeltici Faaliyet Prosedüründe anlatıldığı şekilde kullanılır.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.009 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 02 Revizyon Tarihi : 16.07.2019 Sayfa 4 / 5

### ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

**5.9** Şikâyet başvuruları gizli tutulur. *Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.*

### 6.0 YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Bu prosedür hükümlerinin uygulamasında laboratuvar yönetimi tarafından görevlendirilen tüm personel sorumludur.

### 7.0 ARŞİV ve KAYITLAR

Tüm kayıtlar; Doküman Kontrol Prosedürüne göre hazırlanır ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.009 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 02 Revizyon Tarihi : 16.07.2019 Sayfa 5 / 5

### ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

#### Revizyon Takip Sayfası

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Madde Numarası ve Nedeni
01	29.02.2016	Madde 5.7 ilave edilmiştir.
02	16.07.2019	Genel Revizyon (Logo ve sayfa üstbilgi düzenlemesi) Madde 4.1 düzenlendi. Madde 5.4 ve 5.6 ilave edildi. Diğer maddeler bu değişikliğe göre yeniden numaralandırıldı.

FR1500.005-Rev.02-01-29.11.2018

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN