



DİYARBAKIR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

ŞİKAYET PROSESİ ŞEMASI

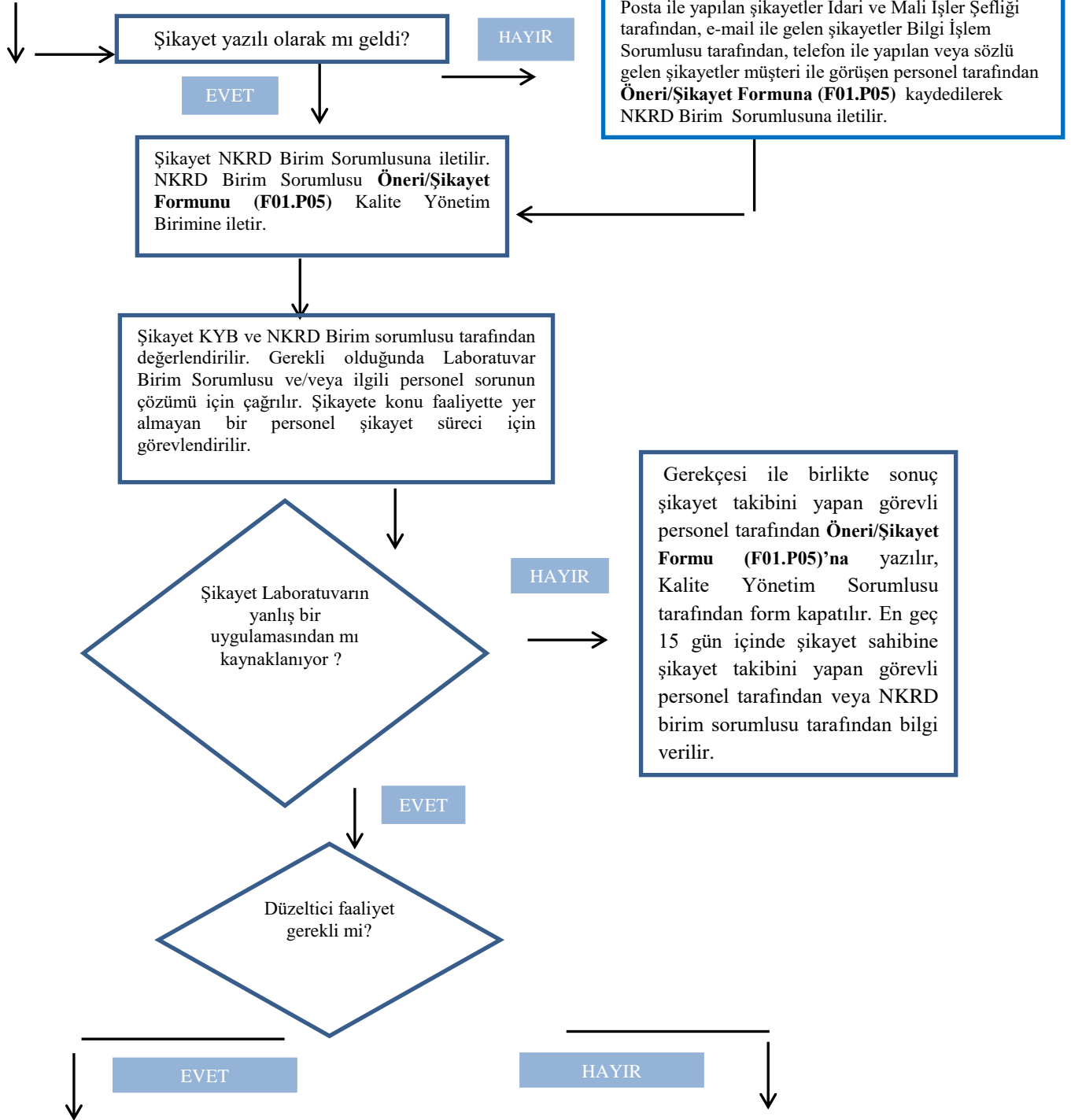
Doküman No
F03.P05

İlk Yayın Tarihi
12.01.2026

Revizyon No / Tarihi
00/-

Sayfa No
1/2

Müşteri Şikayetinin alınması
(Şikayet/Anket kutusu , web sayfasında yer alan **Öneri/Şikayet Formu (F01.P05)**, e-mail veya posta yoluyla, telefon yoluyla, kişisel başvuru).





DİYARBAKIR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

ŞİKAYET PROSESİ ŞEMASI

Doküman No
F03.P05

İlk Yayın Tarihi
12.01.2026

Revizyon No / Tarihi
00/-

Sayfa No
2/2

Düzeltilici faaliyet Prosedürü(P07)
uygulanır.

Şikayetle ilgili gerekli
uygulamalar yapılır şikayet
çözümüne kavuşturulur.

**Uygunsuzluk ve Düzeltilici Faaliyet
Formuna (F02.P07)** uygun olmayan iş mi,
düzeltilici faaliyet mi olduğuna dair faaliyet
sebebi seçilir uygunsuzluk sebebi tespit
edilerek, uygulanan düzeltilici faaliyet ile
şikayet çözüme kavuşturulur.

Düzeltilici faaliyetlerin uygulanması sonunda Şikayetin tüm aşamaları (inceleme, değerlendirme, düzeltilici faaliyet vb) Şikayet takibini yapan görevli personel tarafından **Öneri/Şikayet Formu (F01.P05)**'na işlenerek Kalite Yönetim Birimi'ne iletilir. Kalite Yönetim Birimi tarafından şikayet ile ilgili toplanan bilgiler, yapılan çalışmalar değerlendirilerek **Öneri/Şikayet Formu (F01.P05)** kapatılır.

Yazılı ya da sözlü olarak en geç 15 gün içinde şikayet sahibine NKRD birim sorumlusu ya da şikayet takibini yapan görevli personel tarafından bilgi verilir.

Şikayet sahibi ile mutabakat sağlanmadığı durumlarda Düzeltilici Faaliyet aşamasından başlanarak tüm işlemler gözden geçirilir.