
	ELAZIĞ GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	:	EGKLM-P.10-7.9
			Yayın Tarihi	:	16.01.2024
			Revizyon No - Tarih	:	02-14.02.2025
			Sayfa No	:	1 / 6

## İçindekiler

1. AMAÇ .....	2
2. KAPSAM.....	2
3. SORUMLULUKLAR VE SORUMLULAR.....	2
4. TANIMLAR .....	2
5. ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI İŞ AKIŞ SÜRECİ .....	3
6. UYGULAMALAR .....	4
6.1. Şikâyetin Kuruma Bildirilmesi.....	4
6.2. Şikâyet Komisyonunu Oluşturulması ve Görevleri.....	4
6.3. Şikâyetin Takibinin Yapılması .....	4
6.4. Şikâyetin Gözden Geçirmeleri .....	5
7. KAYITLAR .....	5
8. DAĞITIM .....	5
9. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYNAKLAR .....	6
10. REVİZYON .....	6

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
Dilek BİLİR Meryem CEYLAN	Muhammed Mashar AKYOL

	ELAZIĞ GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	:	EGKLM-P.10-7.9
			Yayın Tarihi	:	16.01.2024
			Revizyon No - Tarih	:	02-14.02.2025
			Sayfa No	:	2 / 6

### 1. AMAÇ

Elazığ Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğüne müşterilerden ve/veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin çözülmesi için politika belirlemek, şikâyetleri incelemek, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntem esaslarını belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Elazığ Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü içerisinde her türlü müşteri hizmetleri ile ilgili muhatap bölümler, müşteri iletişimini sağlayan bölümleri kapsar.

### 3. SORUMLULUKLAR VE SORUMLULAR

Sorumluluklar	Sorumlular
Müşteri şikâyetlerinin alınması	KYB
Şikâyetlerin değerlendirilmesi	YÖN, Şikâyet Komisyonu,
Düzeltilici faaliyet başlatılması,	Şikâyet Komisyonu
Şikâyetlerin takibi, kayıtların tutulması	Şikâyet Komisyonu, KYB
Müşterinin bilgilendirilmesi	Şikâyet Komisyonu, KYB, Görevlendirilen Personel

### 4. TANIMLAR

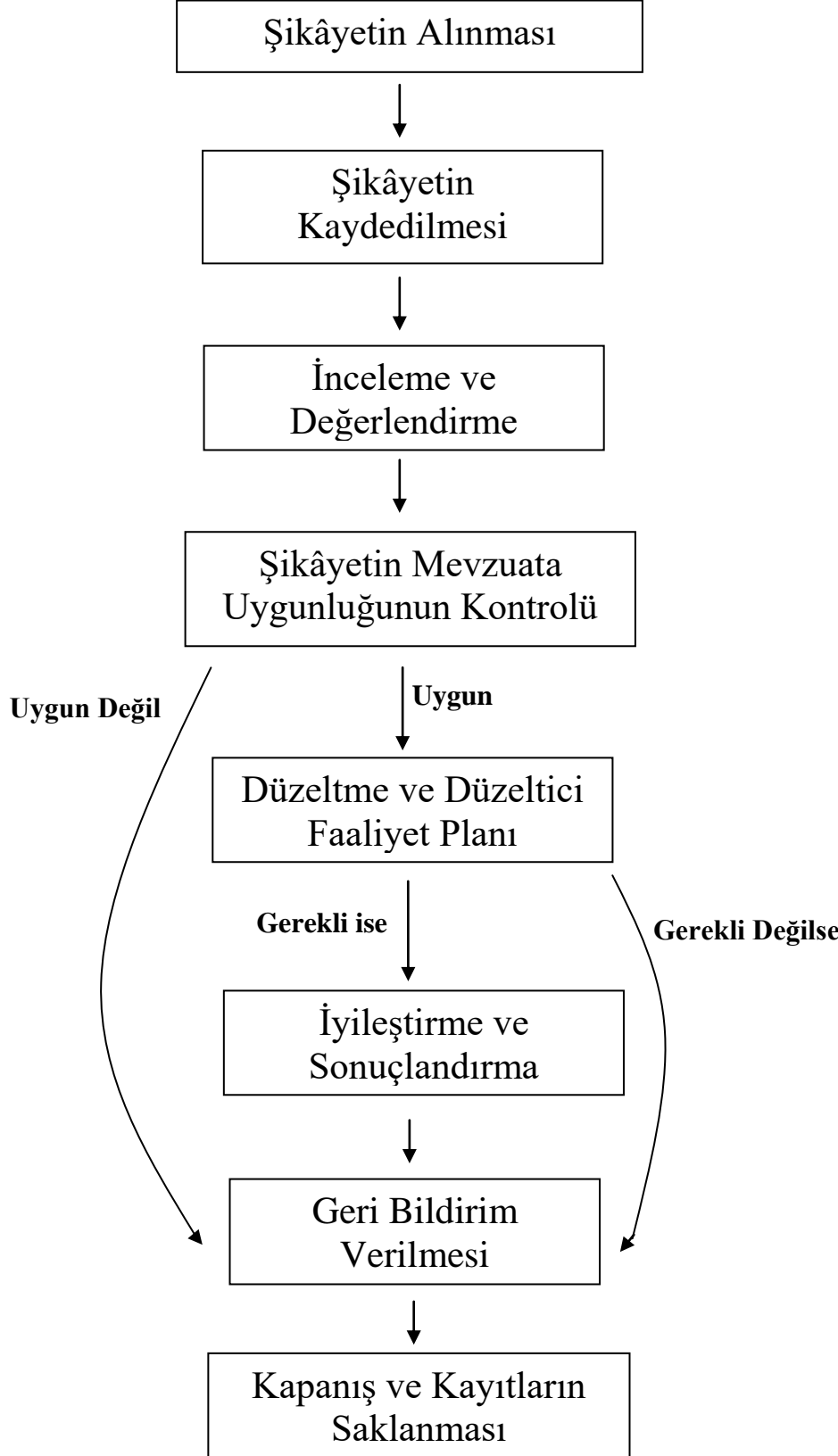
**Müşteri:** Laboratuvardan hizmet talep eden gerçek veya tüzel kişiler ile bunların yasal temsilcilerini (Kaynak 1, Tanımlar Bölümü)

**İlgililer:** Elazığ Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü akreditasyon kapsamında bulunan TÜRKAK ve diğer ilgili kuruluşlardır.


HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
Dilek BİLİR Meryem CEYLAN	Muhammed Mashar AKYOL



## 5. ŞİKÂyetLERİN ELE ALINMASI İŞ AKIŞ SÜRECİ



HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
Dilek BİLİR Meryem CEYLAN	Muhammed Mashar AKYOL

	ELAZIĞ GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	:	EGKLM-P.10-7.9
			Yayın Tarihi	:	16.01.2024
			Revizyon No - Tarih	:	02-14.02.2025
			Sayfa No	:	4 / 6

## 6. UYGULAMALAR

### 6.1. Şikâyetin Kuruma Bildirilmesi

Şikâyet ile ilgili dokümanlarımızın (**Müşteri İstekleri ve Şikâyetleri Formu (EGKLM-F.064-P.04, Şikâyetler Prosedürü (EGKLM P.10-7.9) (PDF))**) tüm taraflarca erişilebilir olması için Web sitemizde (<https://gidalab.tarimorman.gov.tr/elazig>) yayınlanır. Danışmada ve Numune Kabul Biriminde formların basılı hali bulundurulur. Elazığ Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünde müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyet ve memnuniyetlerin muhatabı KYB'dir. Şikâyeti olan kişi ve/veya ilgili kuruluşlar, şikâyetlerini **Müşteri İstekleri ve Şikâyetleri Formu (EGKLM-F.064-P.04)** ile YÖN bildirirler. YÖN değerlendirme yaparak, şikâyetleri **Müşteri Şikâyetleri Komisyonu**'nda görüşülmek üzere sevk eder.

### 6.2. Şikâyet Komisyonunu Oluşturulması ve Görevleri

YÖN, en az 3 asil, 3 yedek olmak üzere şikâyet komisyonuna üye belirleyerek Şikâyet Komisyonunu oluşturur. Şikâyet Komisyonunda asil üyelere şikâyete konu kişi veya kişiler yer alıyorsa, bu personeller ilgili şikâyetin çözüm süreçlerine dahil edilemezler. Komisyona yedek üyelere biri dahil edilir. Bu komisyon Müşteri tarafından YÖN'e bildirilen şikâyetleri inceler ve çözüme kavuşturmak için çalışmaları ve takibini yapar.


Şikâyet Komisyonu'nda incelenen şikâyetler, şikâyet politikası (KEK-Madde7.9) esas alınarak en geç **yedi iş günü içerisinde** çözümlenir. Çözümlenemese bile müşteriye gerekli bilgilendirme yapılır. Müşteri şikâyeti konusunda alınan karar **en geç beş iş günü içerisinde** müşteriye yazılı olarak bildirilir.

### 6.3. Şikâyetin Takibinin Yapılması

Şikâyetin Mevzuat ve KYS sistemine uygunluğu kontrol edilir. Bunlara aykırılık içeren bir şikâyet ise Şikâyet Komisyonu tarafından müşteriye geri bildirimde bulunulur. Gerekli olduğunda Laboratuvar Birim Sorumluları ve/veya ilgili personeller Şikâyet komisyonu tarafından sorunun çözümü için çağrılırlar.

Şikâyet haklı ise problemin ortadan kaldırılması için çözümler üretilir ve gerek görülürse Şikâyet Komisyonu Tarafından—, **Düzeltilici Faaliyetler (EGKLM-P.14-8.7)**'ne göre düzeltilici faaliyet

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
Dilek BİLİR Meryem CEYLAN	Muhammed Mashar AKYOL

	ELAZIĞ GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	:	EGKLM-P.10-7.9
			Yayın Tarihi	:	16.01.2024
			Revizyon No - Tarih	:	02-14.02.2025
			Sayfa No	:	5 / 6

başlatılarak, şikâyetin ortadan kaldırılması sağlanır. Düzeltici faaliyet uygulanması sonucunda elde edilen sonuçlar Şikâyet Komisyonu tarafından **Müşteri İstekleri ve Şikâyetleri Formu Formu (EGKLM-F.064-P.04)**'na da işlenir ve KYB'ye iletilir.

Gelen müşteri şikâyetleri, KYB tarafından **Müşteri İstekleri ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (EGKLM-F.065-P.10)**'nda listelenir, elektronik ortamda kaydı tutulur. **Müşteri İstekleri ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (EGKLM-F.065-P.10)** üç ayda bir elektronik kayıt olarak yedeklenir.

**Müşteri İstekleri ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (EGKLM-F.065-P.10)**'na işlenerek, KYB tarafından da takip edilir.

KYB'de elde edilen sonuçlar değerlendirilerek, **Müşteri İstekleri ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (EGKLM-F.065-P.10)**'na yazılır ve form kapatılır.

#### 6.4. Şikâyetin Gözden Geçirmeleri

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteri şikâyetleri genel olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılan düzeltici ve/veya önleyici faaliyetlerin yapılması ile ortaya çıkan sonuçlar incelenir. Müşteri ve/veya ilgili kuruluşların şikâyetlerinin giderilmesi ve hizmetin iyileştirilmesi için çözümler aranır.

Müşterilerden gelen talepler, teklifler ve şikâyetler yapılan işlerin ve analizlerin sürekli iyileştirilmesinde, analiz metotlarının araştırılmasında ve analiz çeşitliliğinin artırılmasında önemli bir unsurdur. Bu nedenle müşteri görüşleri titizlikle incelenir ve değerlendirilir.

Diğer müşterilere zarar verecek veya bakanlık mevzuatına aykırı olan teklif, şikâyet ve talepler hakkında kurumumuz işlem yapmaz.

#### 7. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (EGKLM-P.12-8.4)**'ne göre muhafaza edilir.


Tutulması gereken kayıtlar aşağıda listelenmiştir.

- 1) **Müşteri İstekleri ve Şikâyetleri Formu (EGKLM-F.064-P.10)**
- 2) **Müşteri İstekleri ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (EGKLM-F.065-P.10)**

#### 8. DAĞITIM

Yerel ağda ve E belgede yayınlanır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
Dilek BİLİR Meryem CEYLAN	Muhammed Mashar AKYOL

	ELAZIĞ GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	:	EGKLM-P.10-7.9
			Yayın Tarihi	:	16.01.2024
			Revizyon No - Tarih	:	02-14.02.2025
			Sayfa No	:	6 / 6

## 9. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYNAKLAR

İlgili Dokümanlar

- 1) Kayıtların Kontrolü Prosedürü (EGKLM-P.12-8.4)
- 2) Düzeltici Faaliyetler (EGKLM-P.14-8.7)
- 3) KYS'nin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (EGKLM-P.16-8.9)

### Kaynaklar

- 1) Gıda Kontrol Laboratuvarlarının Yönetmeliği (18.02.2022 tarih ve 31754 Sayılı Resmi Gazete)

## 10. REVİZYON

Revizyon		Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan
No	Tarih			
01	29.07.2024	Genel Revizyon	Hatalı Yazımlar ve Doküman Kodları Düzeltildi	Dilek BİLİR
02	14.02.2025	Şikâyetlerin Ele Alınması İş Akış Süreci	19.12.2024 tarihinde yapılan TÜRKAK denetim raporunda bildirilen 6/17 nolu uygunsuzluk	Dilek Bilir

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM BİRİMİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
Dilek BİLİR Meryem CEYLAN	Muhammed Mashar AKYOL