

**ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI SÜRECİ**

İLGİLİ BİRİM/KİŞİ	SÜREÇ	İLGİLİ DÖKÜMAN
KYB Birim Sorumlusu Birim Sorumluları Teknik Personel	Şikayetin Alınması (Yazılı veya Sözlü) ↓	Yazılı, sözlü veya elektronik PR.15 Şikayetler Prosedürü
KYB Birim Sorumlusu Birim Sorumluları Teknik Personel	Şikayetin Kaydedilmesi ↓	FR-184 Şikayet Formu / FR-09 Müşteri Memnuniyeti Formu / FR-08 Müşteri Görüşmeleri Formu
Üst Yönetim Şikayet Konusu Faaliyetlerde Yer Almayan Personel	Şikayet Konusunun Değerlendirilmesi ↓	FR-184 Şikayet Formu
	Kabul / Red (Laboratuvar faaliyetlerimizle İlgili olmayan şikayetler incelemeye alınmaz, reddedilir) ↓	FR-184 Şikayet Formu
Üst Yönetim KYB	Müşteriye Şikayetin Kabul /Red Edildiğine Dair Bildirim Yapılması ↓	Resmi yazı/Elektronik Posta
Üst Yönetim, KYB Birim Sorumlusu, Şikayet Konusu Faaliyetlerde Yer Almayan Konu Uzmanları	Şikayetin İncelenmesi, Araştırılması ve Sonuçlandırılması ↓	FR-184 Şikayet Formu
Üst Yönetim, KYB Birim Sorumlusu	Sonucun Müşteriye Bildirimi	Resmi yazı/Elektronik Posta

HAZIRLAYAN KYB	KONTROL EDEN KYS Sorumlusu	ONAYLAYAN Müdür
Manolya KARABULUT 	Ergün DÖĞEN 	Kader ÖZBAŞ 