	MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	TÜRKAK Test TS EN ISO/IEC 17025 AB-0037-T
	EK-1 **ŞİKAYET DEĞERLENDİRME BASAMAKLARI AKIŞ ŞEMASI**	

Elden/posta/e-posta yoluyla müşteri şikayet başvurusunun alınması

Şikayet başvurusunun Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna iletilmesi

Laboratuvar Yönetimi ve Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından şikayet başvurusunun değerlendirilmesi

Şikayet Laboratuvar ile ilgili mi?

EVET

Laboratuvar Yönetimi/KYB Sorumlusu tarafından şikayetin değerlendirmeye alınması ve değerlendirilmeye alındı bilgisinin şikayet sahibine beş (5) iş günü içerisinde sözlü veya resmi yazı ile bildirilmesi

KYB Sorumlusu tarafından şikayete sebep olan hususların araştırılması, düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi

Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve gerekirse Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre faaliyetlerin gerçekleştirilmesi

Laboratuvar Yönetiminin/KYB Sorumlusunun on beş (15) iş günü içerisinde şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair şikayet sahibini resmi yazı ile bilgilendirmesi

HAYIR

Laboratuvar Yönetimi/KYB Sorumlusu tarafından şikayetin değerlendirmeye alınmadığı bilgisinin şikayet sahibine üç (3) iş günü içerisinde sözlü veya resmi yazı ile bildirilmesi, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 5. maddesi uyarınca; verilen dilekçe Müdürlüğümüz tarafından Resmi yazı ile dilekçe konusu ile ilgili Makama gönderilir ve dilekçe sahibine bilgi verilir.