

(Web sayfasında yer alan açıklama ve şikayet formu)

ŞİKÂyetLER PROSESİ

Müşteri Şikayetlerinin Alınması, Çözümlemesi ve Bildirimi

Şikayetin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılarak bilgi verilmesi süreci aşağıdaki şekildedir:

- Müşterilerden laboratuvara gelen şikayet öncelikle NKRD Birimi tarafından Şikayet Kabul Formu (P.09.F.02) ile kayıt altına alınır ve bu form gerekli değerlendirme yapılmak üzere Laboratuvar Yönetimine sunulur.
- E-posta yoluyla gelen şikayetler direkt Laboratuvar Yönetimi tarafından açılarak, değerlendirilmek üzere ilgili birime havale edilir. Değerlendirme sonrası yapılacak bildirim ise yine e-mail üzerinden gerçekleştirilir.
- Laboratuvar yönetimi şikayetin laboratuvar faaliyeti ile ilgili olup olmadığına karar verir. Şikayet laboratuvar faaliyeti ile ilgili değil ise resmi yazışma kurallarına uygun olarak İdari ve Mali İşler Birimi tarafından şikayet sahibine resmi yazı ile bilgi verilir.
- Şikayet laboratuvar faaliyeti ile ilgili ise evrak kaydedilerek, Laboratuvar Yönetimi gereğinin yapılması için şikayeti ilgili birime ve koordinasyon için Kalite Yönetim Birimine havale eder.
- Şikâyetin havale edildiği birim, KYB koordinasyonunda şikayeti uygunsuzluk olarak değerlendirir ve ilgili prosedüre göre işlem başlatır.
- Şikayete ilişkin tüm faaliyetler yapılırken, şikayet konusu laboratuvar (analiz) faaliyetinde bulunan personelin süreçte görev almaması sağlanır.
- Şikayetin değerlendirilmesi 15 (onbeş) gün içinde sonuçlandırılır, sürenin şikayetin içeriğine bağlı olarak uzaması halinde müşteri bilgilendirilir.
- Müşteri ile yazışmalar İdari ve Mali İşler Birimi tarafından resmi yazışma kurallarına uygun olarak yürütülür.



**MUĞLA GIDA
KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

Doküman No:P.09.F.02
Yayın tarihi:14.10.2019
Sayfa 1/ 1

ŞİKÂYET KABUL FORMU

Revizyon Tarihi:17.01.2020
Revizyon No:01

Müşteri/Personel

Adı-Soyadı:	Telefon:
TC Kimlik No:	Faks :
Adresi/Birimi:	E-posta :
	Tarih .../.../...

Konusu:

Şikâyeti Alan Birim:	Şikâyet		
Ad Soyadı :	Direkt <input type="checkbox"/>	Telefonla <input type="checkbox"/>	E-posta <input type="checkbox"/>

Laboratuvar Yönetimi Değerlendirmesi

- Laboratuvar faaliyeti ile ilgili değil
(İMİ tarafından resmi yazı ile cevap verilmesi)
- Laboratuvar faaliyeti ile ilgili
(Gereği :.....)

Laboratuvar Yönetimi
Onay