

	SAMSUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ BİLGİLENDİRME REHBERİ	Doküman No	DD-041w
			Yürürlük Tarihi	24.09.2024
			Revizyon No	00
			Sayfa No	1 / 1

1. GENEL İLKELER

- 1.1. Müşteri, verilen laboratuvar hizmetinin, yetersiz, hatalı, kusurlu olması veya sözleşmeye uygun olmaması ve laboratuvarın yükümlülüklerine uymaması, itiraz ve anlaşmazlıklar durumunda şikâyet sürecini işletebilir.
- 1.2. Şikâyet konusu laboratuvarın faaliyet alanı ile ilişkili olmalıdır.
- 1.3. Şikâyet süreci Kalite Yönetim Birimi tarafından yönetilir ve yürütülür.
- 1.4. Şikâyet yazı ile yapılmışsa bilgilendirmeler de yazı ile yapılır.
- 1.5. Şikâyet e-posta ile veya on-line olarak yapılmışsa bilgilendirmeler e-posta ile yapılır.

2. ŞİKÂYETİN ALINMASI

- 2.1. Müşteri şikâyetinin kuruma ulaştırılması aşağıda belirtilen çeşitli yollarla yapılabilir.
 - Numune Kabul Biriminde Müşteri Şikâyeti Formu doldurularak yapılabilir.
 - Yazışma veya dilekçe ile yapılabilir.
 - Kurum web sitesinden şikâyet formu on-line olarak doldurularak yapılabilir.
 - Müşteri şikâyeti formu ile (samsun.gidalab@tarimorman.gov.tr) veya (sgkl.kys@gmail.com) adresine e-posta ile gönderilebilir.
- 2.2. Şikâyetin alındığı 2 gün içinde Kalite Yönetim Birimi tarafından bildirilir.

3. ŞİKAYETİN ARAŞTIRILMASI

- 3.1. Kalite Yönetim Birimi şikâyetin alınmasından sonra, şikâyetin kaydını yapar.
- 3.2. Şikâyetin araştırılması için gerekli bilgileri ve belgeleri toplar.
- 3.3. Şikâyet araştırılır ve araştırma sonucu bulgular kaydedilir.
- 3.4. Şikâyetin geçerli kılınması, incelenmesi ve doğrulanması en geç 1 hafta içinde tamamlanır.
- 3.5. Şikâyetin araştırma sonucundan müşteriye bilgilendirilir.

4. ŞİKAYETİN ÇÖZÜMÜ

- 4.1. Şikâyeti, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse veya yetersiz bilgiden kaynaklanıyor ise gerekli bilgilendirme Kalite Yönetim Birimi tarafından müşteriye bildirilir.
- 4.2. Şikâyet konusu laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ve müşteri şikâyetinde haklı ise, şikâyetin ve sorunun çözümü için müşteri ile görüşülerek en uygun düzeltici faaliyet planlanır.
- 4.3. Şikâyet konusu, belirlenen Düzeltici Faaliyet uygulanmak suretiyle mümkün olan en kısa ve uzlaşılabilir sürede çözüme kavuşturulur.
- 4.4. Düzeltici Faaliyet sonuçlandırıldığında en geç 2 gün içinde, müşteri bilgilendirilir.