

## ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

### GENEL İLKELER

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

### ŞİKÂYETİN ALINMASI

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](mailto:samsun.gidalab@tarimorman.gov.tr)) veya (sgkl.kys@gmail.com) adresine e-posta ile gönderilebilir.
2. Şikâyetin alındığı 2 gün içinde Kalite Yönetim Birimi tarafından bildirilir.

### ŞİKAYETİN ARAŞTIRILMASI

1. Kalite Yönetim Birimi şikâyetin alınmasından sonra, şikâyetin kaydını yapar.
2. Şikâyetin araştırılması için gerekli bilgileri ve belgeleri toplar.
3. Şikâyet araştırılır ve araştırma sonucu bulgular kaydedilir.
4. Şikâyetin geçerli kılınması, incelenmesi ve doğrulanması en geç 1 hafta içinde tamamlanır.
5. Şikâyetin araştırma sonucundan müşteriye bilgilendirilir.

### ÇÖZÜM

1. Şikâyeti, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse veya yetersiz bilgiden kaynaklanıyor ise gerekli bilgilendirme Kalite Yönetim Birimi tarafından müşteriye bildirilir.
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.
3. Şikâyet konusu, belirlenen Düzeltici Faaliyet uygulanmak suretiyle mümkün olan en kısa ve uzlaşılabilir sürede çözüme kavuşturulur.
4. Düzeltici Faaliyet sonuçlandırıldığında en geç 2 gün içinde, müşteriye bilgilendirilir.