

	<b>SİVAS GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ</b>					
	<b>DİLEK VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ</b>					
	Doküman Kodu <b>P709-1</b>	İlk Yayın Tarihi 04.01.2010	Baskı No 0	Revizyon No 2	Yürürlük Tarihi 06.05.2019	Sayfa No 1 / 4

**Defter Sıra No:**

### 1. AMAÇ

Bu prosedür, müşteri ve personel dilek, şikayetlerinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, müşterilerden ve kurumumuz personelinden gelebilecek her türlü şikayetleri kapsamaktadır.

### 3. SORUMLULAR

Tüm birimler

### 4. UYGULAMA

1- Kurumumuza kurum içinden ve müşterilerden;

*Dilek ve Şikayet ile ilgili yapılacak faaliyetlerin güvence altına alınması, “KEK-2 Kalite Politikası” ve “KEK-4.1 Tarafsızlık” ile sağlanır. Önerilerin ve Şikâyetlerin Alınması ile ilgili riskler “Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü”ne göre değerlendirilir.*

Dilek ve Şikayet Kutusu aracılığı ile, web sayfasındaki e-mail yada posta yolu ile, telefon yoluyla ( *Müşteri ile Telefon görüşmesi Müşteri Bildirim Formuna açıkça yazılır kayıt altına alınır. Müşteri şikayeti Dilek ve Şikayet Formuna Aktarılır.*), şahsi başvuru ile gelen dilek ve şikayetler, KYB’ye ulaştırılır.

2- Posta ile yapılan dilek şikayetler, İMİ şefi tarafından, e-mail yolu ile yapılan dilek ve şikayetler, bilgi işlem sorumlusu tarafından, telefon ile yapılan dilek ve şikayetler müşteriyle görüşen kurum personeli tarafından, şahsen yapılan dilek ve şikayetler şahsın kendisi tarafından, “Dilek Şikayet Formu”na kaydedilerek KYB’ye iletilir.

Dilek ve Şikayet Kutusuna bırakılan “Dilek Şikayet Form”ları KYB tarafından her hafta Cuma günleri açılarak toplanır.

3- KYB’de toplanan dilek-şikayetler, “Dilek Şikayet Değerlendirme Formu”na hemen kaydedilerek KYB başkanı tarafından incelenir ve dilek-şikayetin nevine göre ilgili personel/birim sorumlusunun da katılımı ile bütün yönleriyle değerlendirilir.

4- KYB, dilek ve şikayetin haklı bulunması durumunda Yönetim Sistemi de dahil gerekli düzeltme ve düzenlemeleri yapmak üzere Düzeltici Faaliyet başlatır. Sonuç, adres belirtilmiş ise söz konusu



## SİVAS GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

### DİLEK VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	İlk Yayın Tarihi	Baskı No	Revizyon No	Yürürlük Tarihi	Sayfa No
P709-1	04.01.2010	0	2	06.05.2019	2 / 4

adrese yazılı olarak, belirtilmemiş ise Laboratuvar İlan Panosuna asılarak bildirilir. Sonuç; dilek ve şikayetin yersiz bulunması durumunda, yersiz bulunma sebeplerini içerir.

5- Denetim, İthalat ve İhracat numunelerine ait analiz sonuçları ile ilgili itiraz ve şikayetler Gıda ve Yem Şube Müdürlüklerine yapılır. Gıda ve Yem Müdürlükleri şahit numuneleri T.C. Gıda, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından her yıl yayınlanan listedeki referans laboratuvarlara gönderir. Diğer kontrol numunelerinde, numuneyi gönderen kuruluş kendisinde bulunan şahit numuneleri, referans laboratuvara gönderir. Özel İstek numunelerine ait analiz sonuçları ile ilgili itiraz ve şikayetlerde analiz tekrarı ikincil numunenin teslim edilmiş olması şartı ile bu numunede yapılır. Bu tekrar neticesinde analiz sonucunun itiraza konu olan sonuçtan farklı çıkması durumunda analiz sonucu değiştirilir ve “Rapor Düzenleme ve Teslim Talimatı”na göre yeni bir analiz raporu düzenlenerek müşteriye iletilir. İlgili analiz hakkında düzeltici faaliyet başlatılır. Analiz sonucunun itiraza konu olan sonuç ile aynı çıkması durumunda müşteri “Gıda Kontrol Laboratuvarlarının Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumlulukları İle Çalışma Usul ve Esaslarının Belirlenmesine Dair Yönetmelik” ile kurulmuş ve aynı analizi yapabilecek başka bir laboratuvara (ad, adres, telefon bildirilerek) yönlendirilir.

6- Dilek-şikayetler ve bunlarla ilgili yapılan işlemlere ait bütün bilgiler/kayıtlar KYB tarafından muhafaza edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında yeniden değerlendirilir. Bu değerlendirmeler sonunda müşteri şikayetlerini azaltacak önlemler belirlenir.

#### 5. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkabilecek kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne uygun olarak tutulur ve saklanır.

*Bu prosedürün uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek risk ve fırsatlar “P-805 Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü”ne göre ele alınır.*

#### 6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

6.1. Dilek Şikayet Formu

6.2. Dilek Şikayet Değerlendirme Formu

6.3. Kayıtların Kontrolü Prosedürü

6.4. Müşteri Bildirim Formu