



**DENİZLİ GIDA
KONTROL
LABORATUVAR
MÜDÜRLÜĞÜ**

ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-P-06
Yayın Tarihi	05.03.2007
Güncelleme No	06
Güncel. Tarihi	12.04.2019
Sayfa No	1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Kurumum faaliyetlerinde güvenilirliği sağlamak, müşteri ya da müşteri temsilcilerinin, kurum çalışanlarının ya da üçüncü kişilerin kurumla olan ilişkilerinde ortaya çıkan uzlaşmazlıkların ve şikayetlerinin çözülmesine yönelik bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Kuruma gelen şikayet dilekçelerinin kabulü, incelenmesi, değerlendirilmesi, *konu ile ilgili düzeltici faaliyetlerin uygulanarak çözülmesi ve tarafların bilgilendirilmesi uygulamalarını kapsar.*

3. SORUMLULAR

Tüm birimler / kişiler.

4. KISALTMALAR ve TANIMLAR

MÜŞTERİ: Ürün, hizmet veya işlemi alan gerçek ya da tüzel kişi.

5. UYGULAMALAR

5.1. Kurumumuz faaliyetlerinden veya kurum ile ilişkilerden kaynaklanan uzlaşmazlıklar ve şikayetler; dilekçe, şikayet ve öneri kutusu veya kurum internet sitesinde bulunan "KYS-F-26 Müşteri Görüş ve Şikayetleri Formu" doldurularak yapılır. Ayrıca diğer iletişim araçlarıyla da (posta, telefon, faks, e-posta) şikayetlerin kuruma iletilmesine olanak sağlanır. Bu yöntemlerle şikayetlerin yanı sıra memnuniyet ve öneriler de iletebilir. Kuruma gelen şikayet başvuruları KYB'ye iletilir ve "Müşteri Görüş ve Şikayetleri Formu" doldurulur.

5.2. Şikayet, Laboratuvar Yönetimi ve KYB Sorumlusu tarafından yapılan toplantıda değerlendirilir. Şikayete konusuyla ilgili görüş alınması için ilave personeller toplantıya davet edilebilir. Şikayet edilen faaliyette yer alan birim personelleri değerlendirme toplantısına katılamaz. Eğer şikayet KYB veya Laboratuvar Yönetimiyle ilgili ise yerine Laboratuvar Birim sorumlularından bir personel görevlendirilir. Yapılan değerlendirme sonunda şikayetin kabul edilip edilmemesine karar verilir. Eğer şikayet kabul edilemiyorsa; gerekçesi ile birlikte müşteri bilgilendirilir.

5.3. Şikayetin değerlendirilmesinden sonra alınan karar ve yapılan faaliyet 30 gün içinde müşteriye yazılı olarak bildirilir.

5.4. Kabul edilen şikayet analiz sonuçları ile ilgili ise, şikayet konusu incelenir ve kabul edilirse "KYS-P-07 Uygun Olmayan İş Prosedürü" başlatılır.

Hazırlayan ve Kontrol Eden Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Onaylayan Müdür



**DENİZLİ GIDA
KONTROL
LABORATUVAR
MÜDÜRLÜĞÜ**

**ŞİKAYETLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman Kodu	KYS-P-06
Yayın Tarihi	05.03.2007
Güncelleme No	06
Güncel. Tarihi	12.04.2019
Sayfa No	2/4

5.5. “KYS-P-07 Uygun Olmayan İş Prosedürü” sonucunda elde edilen verilerde analiz sonucunda hata tespit edilmesi durumunda müşteri bilgilendirilir ve hatalı analiz sonucunu içeren rapor Laboratuvar Müdürü’nün onayı ile iptal edilir. Müşterinin analizin tekrar yapılmasını istemesi durumunda ücret alınmadan analiz yapılarak revize rapor çıkarılır. Müşterinin analizin tekrar yapılmasını istemediği durumda yazılı talebi ile analiz sonrasında kalan numune ve alınan ücret müşteriye geri iade edilir. Müşteri isterse geri aldığı numuneyi kurumumuza referans olan başka bir laboratuvar da analiz ettirebilir.

5.6. “KYS-P-07 Uygun Olmayan İş Prosedürü”ne göre yapılan faaliyetlerin tamamlanmasından sonra, elde edilen sonuçların belirtildiği rapor “NRD-T-04 Analiz Raporu Düzenleme Talimatı”nda belirtildiği şekilde yeniden hazırlanarak müşteriye iletilir.

5.7. Değerlendirme neticesinde şikayetin haklı bulunması durumunda sorumlu olan personel uyarılır. Şayet şikayete neden olan problem ilgili personelin görev ve sorumluluğu ile ilgili gerekleri karşılayamamasından kaynaklandığı kararına varılırsa bu personelin görev ve sorumlulukları askıya alınır. Şikayet konusu analiz/analizler ile ilgili ise ilgili personelin o analize/analizlere ait yetkisi askıya alınır. Kurum içi veya kurum dışından sağlanan eğitim ile personelin yetkinliği sağlanır. Yetkinliğini laboratuvar sorumlusunun gözetiminde kanıtlayan personel ilgili analizlerde tekrar yetkilendirilir. Şikayet konusu analiz harici genel kalite yönetim sistemini ilgilendiren konularda ise personel KYB tarafından eğitime alınır. Bu faaliyetlerin yürütülmesinde “KYS-P-13 Eğitim Prosedürü” kuralları uygulanır.

5.8. Analiz ücretleri Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından yıllık olarak belirlenmektedir. Bu nedenle analiz ücretlerinde yapılması gereken değişiklikler Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü’nün iznine tabidir.

5.9. Analiz süresinin herhangi bir şekilde uzaması durumunda gerekçe müşteriye bildirilir. Özel istek numunesi ise müşteri numunesini geri çekebilir. Resmi kurumlar vasıta ile gelen numuneler ilgili kurumun talebi üzerine numune başka bir laboratuvara gönderilebilir.

5.10. Numunenin kabul edilmesinden sonra, kullanılması gereken cihazlarda meydana gelen bir arıza varsa; cihaz kontrol edilmek üzere devre dışı bırakılır ve müşteri bilgilendirilir.

5.11. Numune gönderen resmi kurumlara cihazın devre dışı bırakıldığı tarihten sonra devre dışı kalan cihazla analiz edilmesi gereken numunelerin kabul edilemeyeceği ve bunların başka bir laboratuvara gönderilmesi gerekliliği bildirilir. Ayrıca resmi kuruma cihazın tekrar devreye sokulduğu tarih bildirilir ve ilgili analizin yapılacağı numune kabul edilmeye başlanır.

5.12. Şikayet konusu ile ilgili olarak “KYS-P-09 Risk ve Fırsatlar Prosedürü”ne göre varsa riskler tanımlanarak faaliyetler planlanır.

5.13. Ayrıca KYB müşterilerden gelebilecek olumlu veya olumsuz geri beslemeleri elde edebilmek için şikayet veya beğeni bildirimini olmaksızın NRD birimi aracılığı ile anket düzenleyebilir. Bu anketler KYB tarafından değerlendirilir ve gerektiğinde “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” işletilerek ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir.



**DENİZLİ GIDA
KONTROL
LABORATUVAR
MÜDÜRLÜĞÜ**

ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KYS-P-06
Yayın Tarihi	05.03.2007
Güncelleme No	06
Güncel. Tarihi	12.04.2019
Sayfa No	3/4

5.14. Anket Uygulaması

Kurumumuzda anket uygulaması “KYS-F-27 Müşteri Anket Formu”yla iki şekilde gerçekleştirilir.

- Birincisi müşterilerin kurumdan doğrudan temin ettikleri ya da kurumun web adresinden formun çıktısını alarak doldurulup kuruma elden, posta veya elektronik ortamda iletilmesiyle gerçekleşir.
- İkinci yöntem ise özellikle müşteri geri bildirimlerinin yetersiz olduğu durumlarda kurum tarafından bütün müşterilere üst yazı yazılarak ekte anket formları gönderilip gerçekleştirilir.

5.14.1. Geri dönen anket formları kayıt altına alınarak KYB’ye havale edilir. KYB kendisine ulaşan formları en kısa sürede değerlendirmeye alır. Değerlendirme her bir anket sorusu ele alınarak gerçekleştirilir. Buna göre anket sorularında verilen cevaplarda memnuniyetsizlik ifade eden bir geri bildirim yoksa istatistiksel değerlendirmeye tabi tutulmak üzere dosyasında muhafaza edilir.

5.14.2. Eğer formda en düşük puan kriteri olan ve memnuniyetsizlik ifade eden puanlama (1 puan) mevcutsa müşteriye geri dönülerek memnuniyetsizlik nedenleri araştırılır. Gerekliğinde müşteri adına KYB tarafından “KYS-F-26 Müşteri Görüş ve Şikayetleri Formu” düzenlenerek işlem başlatılır.

5.14.3. Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG) öncesi anket formları istatistiksel değerlendirmeye tabi tutularak Anket Sonuçları Değerlendirme Formuna kaydedilir. Bu form YGG toplantısında sunularak uygulanan kalite sisteminin etkinliğinin değerlendirmesinde kullanılır. Eğer her bir anket sorusuyla ölçümlenen müşteri eğilimleri tatmin edici düzeyde değilse, yani ortalama puan 3’ün altında ise (memnuniyet kriteri), konuyla ilgili müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik öneriler açıklanır.

5.15. Müşteri şikayetleri ve anket formları yönetimin gözden geçirmesi toplantısında değerlendirilir. Çözüm modelleri geliştirilerek kararlar kayıt altına alınır. Üretilen çözüm modelleri hayata geçirilerek kalitenin yükseltilmesi ve sürekliliği sağlanır.

6. KAYITLAR

Prosedürün işletilmesi sonucu ortaya çıkan “KYS-P-10 Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne göre muhafaza edilir.

7. GÜNCELLEME

Güncelleme No	Tarih	Güncelleme Yapılan Madde	Güncelleme Nedeni
01	25.01.2008	5.1, 5.7, 5.14, 5.15, 5.17	845 numaralı TÜRKAK denetimi gereği
02	06.07.2009	5.2	1. Gözetim Denetimi
03	08.11.2012	5.7	Güncelleme
04	08.04.2013	5.14, 5.15	NRD Talimatları Değişikliği
05	06.04.2015	5.2	TÜRKAK Denetimi sonucu uygunsuzlukların düzeltilmesi

	DENİZLİ GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-P-06
			Yayın Tarihi	05.03.2007
			Güncelleme No	06
			Güncel. Tarihi	12.04.2019
			Sayfa No	4/4

06	12.04.2019	2., 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 5.12, 5.13, 5.14, 5.14.3, 5.15, 6., 8.	Bakanlık isim ve logo değişikliği, TS EN ISO/IEC 17025 standardı revizyonu.
----	------------	--	---

8. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü	(KYS-P-05)
Uygun Olmayan İş Prosedürü	(KYS-P-07)
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	(KYS-P-08)
Risk ve Fırsatlar Prosedürü	(KYS-P-09)
Eğitim Prosedürü	(KYS-P-13)
Analiz Raporu Düzenleme Talimatı	(NRD-T-04)
Müşteri Görüş ve Şikayetleri Formu	(KYS-F-26)
Müşteri Anket Formu	(KYS-F-27)

KONTROLSÜZ KOPYA