



MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No
MGKL.P.05

Yayın Tarihi
09.04.2019

Revizyon No / Tarihi
01/04.03.2022

Sayfa No
1/6

1. AMAÇ

Kurumumuzca verilen analiz ve hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla müşteri şikayeti neticesinde yapılacak işlemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Kurumumuzca müşterilere verilen tüm analiz ve hizmetler ile ilgili işlemleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

- Tüm Kurum Personeli

4. TANIMLAR

Müşteri: Analiz numunesini getiren, yapılacak analizleri isteyen ve raporun teslim edildiği kurum, kuruluş veya kişilerdir.

KYB: Kalite Yönetim Birimi

NKRD: Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak Müdürlüğümüze bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

İtiraz: Gerçek veya tüzel kişilerin, talep ettikleri deney sonuçlarına ilişkin olumsuz bir deney raporunun yeniden değerlendirilmesi yönündeki talebi.

5. UYGULAMALAR

Müdürlüğümüz, şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili **Şikayet Değerlendirme Basamakları Akış Şeması (EK-1)** hazırlamıştır.

5.1. Şikayetlerin Alınması

• Müdürlüğümüze iletilen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağına anlatıldığı bu doküman, eki olan **Şikayet Değerlendirme Basamakları Akış Şeması (EK-1)** ve **Müşteri Şikayetleri Formu (MGKL.F.01.P.05)** Müdürlüğümüz web sitesinde müşteri ya da ilgili tarafların erişimine sunulur.

• Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikayetler müşteri veya ilgili taraflarca yazılı olarak elden, posta, faks, e-posta yoluyla, Müdürlüğümüze göndermesi esastır. Müdürlüğümüze gelen müşterilerimiz NKRD Biriminde bulunan **Müşteri Şikayetleri Formu (MGKL.F.01.P.05)**'nu doldurabilirler. Sözlü yapılan şikayetlerde ise Laboratuvar Yönetimi/NKRD Sorumlusu/KYB Sorumlusu tarafından müşteri veya ilgili tarafa **Müşteri Şikayetleri Formu (MGKL.F.01.P.05)**'nu doldurması teklif edilerek şikayeti yazılı hale getirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Erhan DİNCER S. Ayşe YILDIRIM Rüveyde AK	Erhan DİNCER Kalite Yönetim Sorumlusu	Osman SAYOĞLU Müdür



MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No
MGKL.P.05

Yayın Tarihi
09.04.2019

Revizyon No / Tarihi
01/04.03.2022

Sayfa No
2/6

Şikayetlerde şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. Şikayet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir. Ayrıca, müşterilerden gelen geri bildirimler (şikayet, itiraz, öneri vb.) için Müdürlüğümüzde Müşteri anketi ve şikayetleri kutusu bulunmaktadır.

• Müdürlüğümüze Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden gelen tüm şikayetler Laboratuvar Yönetimi tarafından kayıt altına alınır ve KYB Sorumlusuna gönderilir. İnternet sitesinden/kurum mail yoluyla gelen şikayetler Laboratuvar Yönetimine ve/veya KYB Sorumlusuna iletilir. Müşterilerimiz tarafından doldurulan **Müşteri Şikayetleri Formu (MGKL.F.01.P.05)** NKRD personeli tarafından Laboratuvar Yönetimine ve/veya KYB Sorumlusuna iletilir.

• Bir şikayetin alınması üzerine Müdürlüğümüz; şikayetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikayete ilgilenir. Şikayet dilekçeleri KYB Sorumlusu tarafından incelendikten sonra Laboratuvar Yönetimi, KYB Sorumlusu ve ilgili birim sorumlusu tarafından şikayetin geçerliliği değerlendirilir. Eğer şikayet sorumluluğumuzdaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değil ise veya haklı bir nedene dayanmıyorsa, şikayet reddedilerek gerekçesi ile birlikte Laboratuvar Yönetimi/KYB Sorumlusu tarafından şikayet sahibine üç (3) iş günü içerisinde sözlü veya resmi yazı ile bildirimde bulunulur. Eğer şikayet laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili ise Laboratuvar Yönetimi ve KYB Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınır. Laboratuvar Yönetimi/KYB Sorumlusu tarafından şikayetin değerlendirmeye alındığı bilgisi resmi yazı/e-posta veya yüz yüze görüşülerek beş (5) iş günü içerisinde şikayet sahibine bildirilir. Laboratuvar Yönetimi şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

• Şikayet Değerlendirme Basamakları Akış Şeması asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:

a) Şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,

b) Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,

c) Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

5.2.1. Müşterilerden gelen sözlü/yazılı şikayetler genel olarak;

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,



MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No
MGKL.P.05

Yayın Tarihi
09.04.2019

Revizyon No / Tarihi
01/04.03.2022

Sayfa No
3/6

- Analiz raporundaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Analiz ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler,
- İdari hizmetler sürecine yapılan şikayetler (para yatırma, telefon hizmetleri, faturalandırma, raporların müşteriye ulaştırılması vb.) şeklinde Müdürlüğümüze ulaşabilir.

5.2.2. Laboratuvar Yönetimi veya KYB Sorumlusu gerektiğinde şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti başlatır. KYB Sorumlusu tarafından şikayete sebep olan hususlar araştırılır, muhtemel düzeltmeler veya düzeltici faaliyetler belirlenir. KYB Sorumlusu şikayetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında gerektiğinde ilgili Birim Sorumlusu ile bir araya gelir. Yapılan sebep analizi sonucunda, uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (MGKL.P.06)**'nün ve gerekirse **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (MGKL.P.07)**'nün gerekleri uygulanır. KYB Sorumlusu tarafından çözüm için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği izlenir.

5.3. Şikayetin Geçerli Kılınması

- Şikayet ile ilgili laboratuvar birimi, şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Müşteri şikayeti analiz raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor ve hesaplamaların ilgili Birim Sorumlusu ve NKRD Sorumlusu tarafından incelenir. Yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Yazım hatası yok ise Birim Sorumlusu/Personeli tarafından uygulanan yöntem baştan sona incelenir ve aşağıdaki işlemler uygulanır:

- Analiz çıktıları ve hesap işlemleri kontrol edilir.
- Analiz metodu uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- Analiz metodunu uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz metodu ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Gerekli görüldüğünde ve süresi geçmemiş ise şahit numune ile analiz tekrarlanır.
- Kalite kontrol çalışması yapılır.

- Raporlamada/hesaplamada/analizde bir hata var ise analiz raporu, standardın **Rapor Hazırlama Talimatı (MGKL.T.02.P.13)**'na göre revize edilerek, gerekli açıklamanın yapıldığı bir üst yazı ile müşteriye gönderilir.

- Denetim, ithalat ve ihracat numunelerinde müşterinin analiz sonuçlarına itiraz etmesi durumunda; Bakanlığımızın Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik (Üçüncü Bölüm: Madde 12 Numune alma, analiz metotları ve itiraz) ile bu konuda yayımlanan diğer yönetmelik,

	MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	7.9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No MGKL.P.05	Yayın Tarihi 09.04.2019	Revizyon No / Tarihi 01/04.03.2022	Sayfa No 4/6

prosedür ve talimatlarda belirlenen esaslar çerçevesinde işlem yapılır. Gerekirse Düzeltici Faaliyet başlatır.

- Mümkün olan her durumda, Müdürlüğümüz şikayeti kabul ettiğini bildirir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikayetçiye sunar.
- Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayetler, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Laboratuvar Yönetimi veya KYB Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Laboratuvar Yönetimi ve KYB Sorumlusu da dahil olmak üzere Birim Sorumlusu/Personeli ile ilgili şikayet alınması durumunda, şikayete konu personel şikayetin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşteriye bildirilmesi sürecinin tamamen dışında tutulur ve bu süreçte tüm işlemler vekil personeller veya yetkili diğer personeller tarafından yürütülür.
- Laboratuvar Yönetimi tarafından, kararın alınması takiben izleyen 15 iş günü içerisinde şikayet sahibine şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair resmi yazı yazılarak sonuç hakkında bilgilendirilir ve kayıtları saklanır. Sorunun on beş (15) iş günü içerisinde çözümlenememesi durumunda müşteri bilgilendirilerek ek süre bildirilir. Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetin başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi KYB Sorumlusu tarafından yürütülür. Müşteri şikayetleri, şikayetin niteliğine göre KYB Sorumlusu tarafından **Müşteri Şikayetleri Takip Formu (MGKL.F.02.P.05)**'na kaydedilerek takibi sağlanır. Bu bilgiler, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında ele alınarak müşteriye hizmetin iyileştirilmesinde kullanılır.
- Kanuni yasal merciler aracılığı ile Müdürlüğümüze ulaşan şikayetler Laboratuvar Yönetimi yetkisinde takip edilir.
- Akreditasyon Kurumu ya da diğer ilgili taraflardan gelen şikayetler KYB Sorumlusu ve Laboratuvar Yönetimi tarafından ele alınır. KYB Sorumlusu tarafından **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (MGKL.P.06)** ve gerekirse **Düzeltici Faaliyet Prosedürü (MGKL.P.07)**'ne göre işlem başlatılır. Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna ya da diğer ilgili taraflara yazılı olarak bilgi verilir.

5.4. Gizlilik

- Müdürlüğümüze ulaşan tüm şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Laboratuvar Yönetimi, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca TÜRKAK ve Bakanlık yetkilileri tarafından görülmesine izin verilir. Müdürlüğümüz, laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince, müşterilerine ait bilgiler de

	MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	7.9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No MGKL.P.05	Yayın Tarihi 09.04.2019	Revizyon No / Tarihi 01/04.03.2022	Sayfa No 5/6

dahil olmak üzere elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Müdürlüğümüz, kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi resmi yazıyla önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya Müdürlüğümüz ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (şikayetlere cevap verilmesi amaçlı,..vb), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir, bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir ve 3. şahısların bu bilgilere erişimine izin verilmez. Bu konuda müdürlüğümüz gerekli tedbirleri almıştır. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin standardın isterleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerli olduğundan dolayı yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.

- Müdürlüğümüz gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda Laboratuvar Yönetimi tarafından resmi yazı ile haberdar edilir. Şikayetle ilgili, bir kişi veya üçüncü bir taraf ile yapılacak yazışmalarda gizlilikle ilgili önlemler alınır; şikayet geçerli kılındığında müşteriye **Genel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı (MGKL.F.06.P.18)** imzalatılarak gizlilik dereceli yazışma kurallarına uygun olarak hareket edilir.
- Müşteri dışındaki (şikayetçi, düzenleyici merciler,..vb) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle Müdürlüğümüz arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) Müdürlüğümüz tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.
- Yasal olarak gereken haller dışında; tüm Müdürlüğümüz personeli, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dahil tüm çalışanlar, Müdürlüğümüz faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutmaktan sorumludur.

6. RİSK DEĞERLENDİRME ANALİZİ

Müşteri şikayetleri prosedürü ile ilgili risk değerlendirme analizi, **Risk Analizleri ve Değerlendirilmesi Prosedürü (MGKL.P.20)**' ye göre yapılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (MGKL.P.07)
- Müşteri Şikayetleri Formu (MGKL.F.01.P.05)
- Müşteri Şikayetleri Takip Formu (MGKL.F.02.P.05)



MERSİN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No
MGKL.P.05

Yayın Tarihi
09.04.2019

Revizyon No / Tarihi
01/04.03.2022

Sayfa No
6/6

- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (MGKL.P.06)
- Risk Analizleri ve Değerlendirilmesi Prosedürü (MGKL.P.20)
- Şikayet Değerlendirme Basamakları Akış Şeması (EK-1)
- Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik

8. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MGKL.P.08)**'ne göre muhafaza edilir.

9. DAĞITIM

İlgili bütün birimlere dağıtılır.

10. REVİZYON

Revizyon		Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon yapan
No	Tarih			
00	09.04.2019	Tamamı	Tarım ve Orman Bakanlığının organizasyon yapısı ve logosundaki değişiklikler ile TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardındaki kapsamlı revizyonlar	Erhan DİNCER S. Ayşe YILDIRIM Rüveyde AK
01	04.03.2022	Tamamı	Türkak dış denetimine bağlı revizyon	Erhan DİNCER S. Ayşe YILDIRIM Rüveyde AK

Elektronik nüshadır, tasımlı halde kontrolsüz kopyadır.