

 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ TARIMSAL BİYOTEKNOLOJİ LABORATUVARLARI KOORDİNATÖRLÜĞÜ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	08.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Atatürk Üniversitesi Tarımsal Biyoteknoloji Laboratuvarları Koordinatörlüğü verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından ve prosedürün yürütülmesinden Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu sorumludur.

4. KISALTMALAR

-

5. UYGULAMA

5.1.Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, mail adresine (biyoteklab@atauni.edu.tr) şikâyetlerini mail olarak yazarak ya da <https://birimler.atauni.edu.tr/tarimsal-biyoteknoloji-laboratuvarlari-koordinatordugu/#> linkinde ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Numune Kabul ve Raporlama Personeli veya Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Atatürk Üniversitesi Tarımsal Biyoteknoloji Laboratuvarları Koordinatörlüğü Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Birimi Sorumlusuna iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Koordinatörüyle görüşülerek hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu ile ilgili ise Laboratuvar Koordinatörü tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Koordinatörü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

HAZIRLAYAN Esra ARSLAN YÜKSEL Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	ONAYLAYAN Mahmut Sinan TAŞPINAR Laboratuvar Koordinatörü
--	---

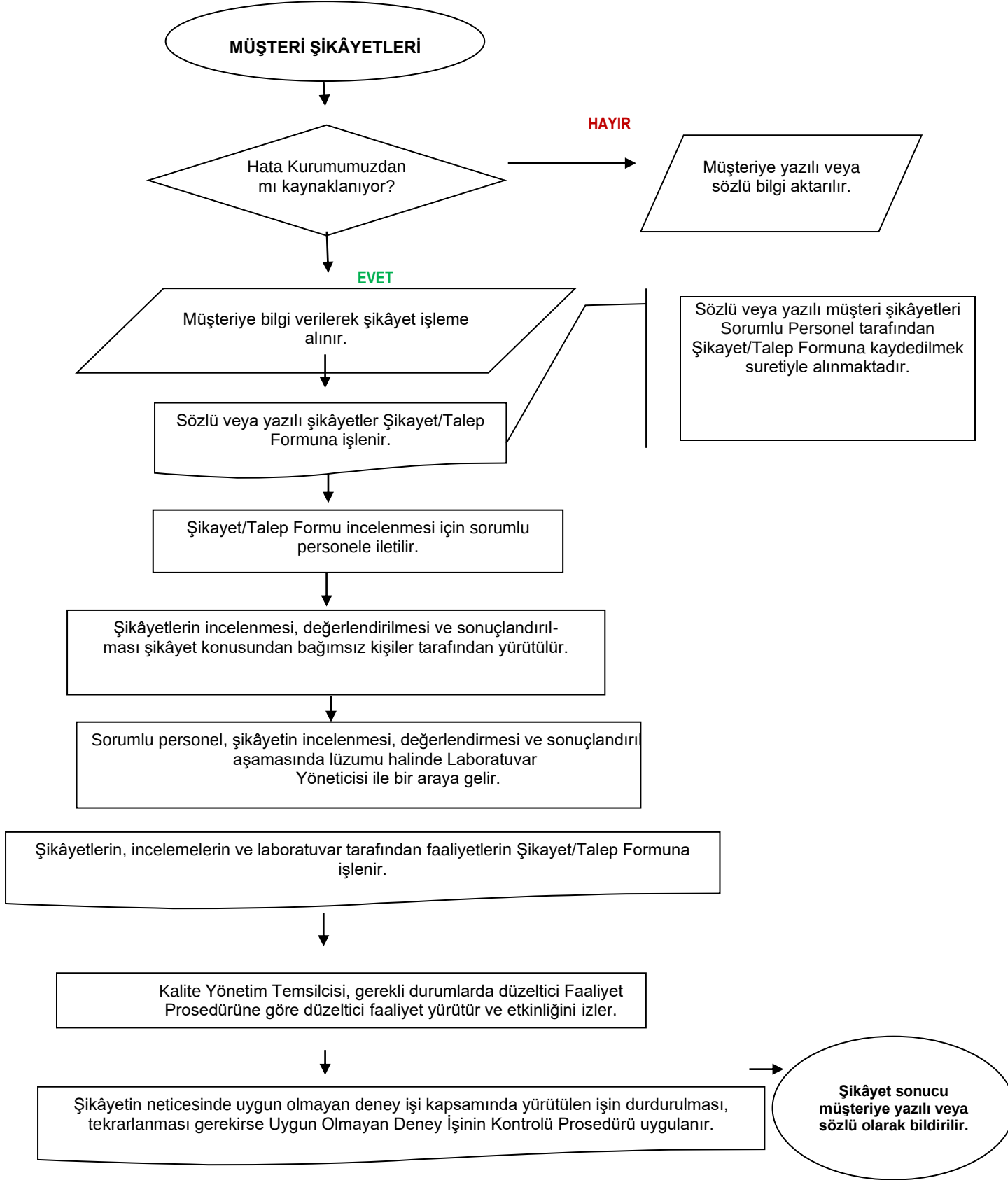
 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ TARIMSAL BİYOTEKNOLOJİ LABORATUVARLARI KOORDİNATÖRLÜĞÜ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	08.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından Şikâyet/Talep Formu ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- Tüm şikayetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
- Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Şekil 1.'de ki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Esra ARSLAN YÜKSEL Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	ONAYLAYAN Mahmut Sinan TAŞPINAR Laboratuvar Koordinatörü
--	---

 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ TARIMSAL BİYOTEKNOLOJİ LABORATUVARLARI KOORDİNATÖRLÜĞÜ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	08.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	3/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Şekil 1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN Esra ARSLAN YÜKSEL Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	ONAYLAYAN Mahmut Sinan TAŞPINAR Laboratuvar Koordinatörü
--	---

 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ TARIMSAL BİYOTEKNOLOJİ LABORATUVARLARI KOORDİNATÖRLÜĞÜ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	08.03.2024
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4/4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu

PR.13-FR.02 Şikâyet/Talep Takip Formu

7. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Esra ARSLAN YÜKSEL Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	ONAYLAYAN Mahmut Sinan TAŞPINAR Laboratuvar Koordinatörü
--	---

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.