

<b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>	<b>TÜRKİYE DOPİNG KONTROL MERKEZİ</b>	<b>Doküman No:</b>	<b>GN011</b>
		<b>Yürürlük Tarihi:</b>	<b>26.04.2002</b>
		<b>Revizyon Tarihi:</b>	<b>01.11.2019</b>
		<b>Revizyon No:</b>	<b>14</b>

## ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSESİ

Laboratuvarımıza sözlü, e-posta veya faks ile gelen şikayetler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirilmeye alınır.

Kalite Sorumlusu dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikayetleri alınmışsa, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna şikayet işlenir ve Kalite Sorumlusu'na yazılı olarak veya e-posta ile iletilir.

Kalite Sorumlusu, şikayete bir numara vererek, şikayet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.

Bu değerlendirmeden sonra şikayet ile ilgili gerekirse, şikayetin yerinde incelenmesine veya şikayetin ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir. Şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgi ve kayıtlar, şikayetin konusu ile ilgili Bölüm Sorumlusu'nun da yardımı ile bir araya getirir.

Kalite Sorumlusu, TDKM Başkanı ve/veya Teknik Sorumlu ile birlikte yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikayetin kabulü veya reddini gerekçeleri ile birlikte müşteriye bildirir. İlgili tüm yazışmalar kayıt altına alınarak saklanır. Mümkün olan durumlarda, şikayetin ilerleme durumu ve sonucu hakkında müşteriye bilgi verilir.

Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Kalite Sorumlusu, şikayete ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmaları belirler ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydederek, uygulanmasını talep eder.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna şikayetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikayetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır. Kalite Sorumlusu şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.

Yönetim Kalite Sistemini Gözden Geçirme toplantılarından o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Kalite Sorumlusu tarafından gündeme getirilir.

Aynı konuda arka arkaya 3 defa şikayet gelmesi durumunda düzeltici faaliyet çalışması Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre başlatılır.