

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ	TÜRKİYE DOPİNG KONTROL MERKEZİ	Doküman No:	GN011
		Yürürlük Tarihi:	26.04.2002
		Revizyon Tarihi:	05.01.2022
		Revizyon No:	15

EK – 1

ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSESİ
<p>Laboratuvarımıza sözlü, e-posta veya faks ile gelen şikayetler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirmeye alınır.</p>
<p>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.</p>
<p>Kalite Sorumlusu, şikayete bir numara vererek, şikayet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Kalite Sorumlusu, şikayetle ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirler ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydederek, uygulanmasını talep eder. Şikayetin giderilmesi için yapılan işlemler İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır.</p>