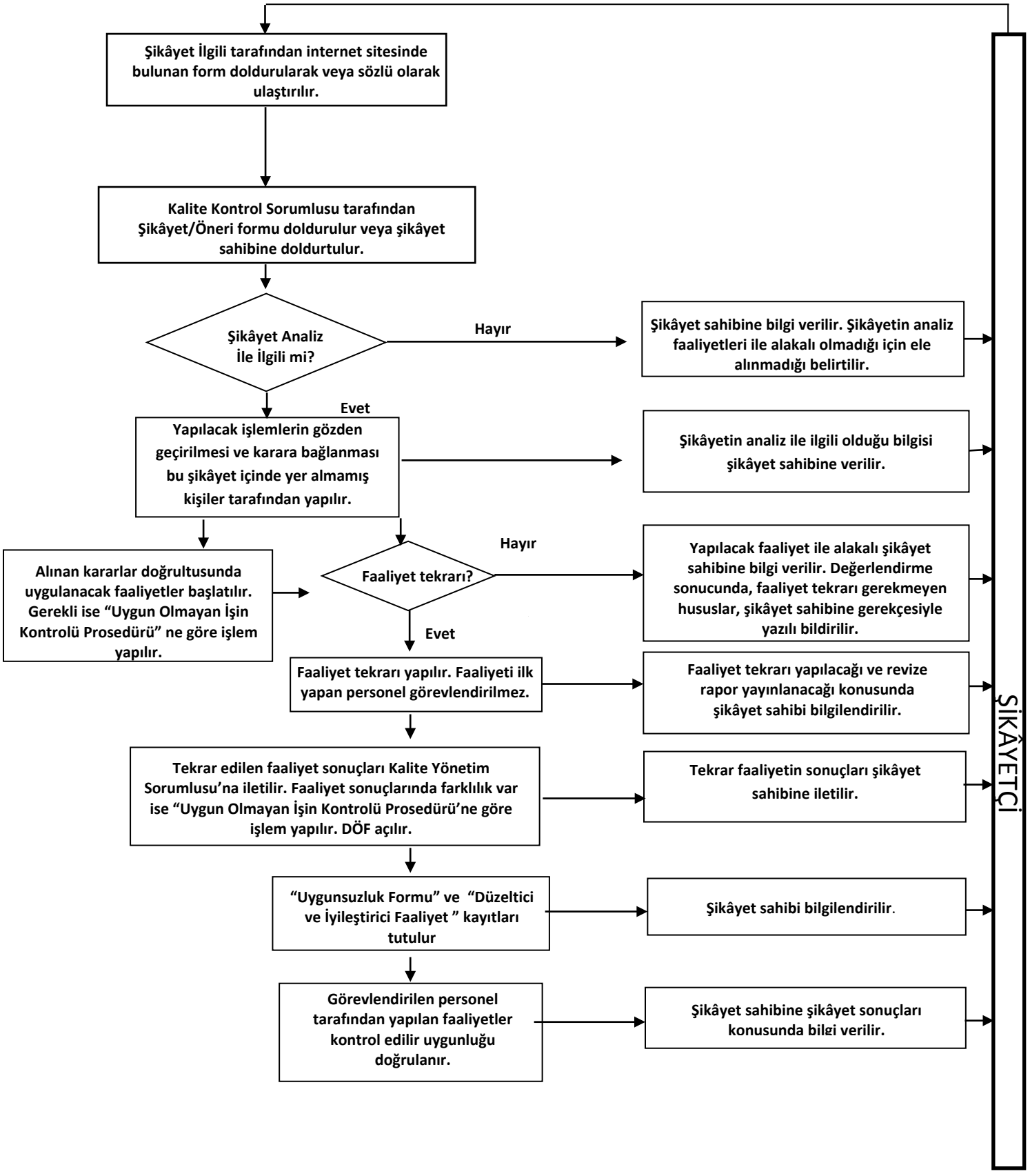
Şikâyet İlgili tarafından internet sitesinde bulunan form doldurularak veya sözlü olarak ulaştırılır.
Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından Şikâyet/Öneri formu doldurulur veya şikâyet sahibine doldurtulur.
Şikâyet Analiz İle İlgili mi?
Hayır
Şikâyet sahibine bilgi verilir. Şikâyetin analiz faaliyetleri ile alakalı olmadığı için ele alınmadığı belirtilir.
Evet
Yapılacak işlemlerin gözden geçirilmesi ve karara bağlanması bu şikâyet içinde yer almamış kişiler tarafından yapılır.
Şikâyetin analiz ile ilgili olduğu bilgisi şikâyet sahibine verilir.
Alınan kararlar doğrultusunda uygulanacak faaliyetler başlatılır. Gerekli ise "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır.
Faaliyet tekrarı?
Hayır
Yapılacak faaliyet ile alakalı şikâyet sahibine bilgi verilir. Değerlendirme sonucunda, faaliyet tekrarı gerekmeyen hususlar, şikâyet sahibine gerekçesiyle yazılı bildirilir.
Evet
Faaliyet tekrarı yapılır. Faaliyeti ilk yapan personel görevlendirilmez.
Faaliyet tekrarı yapılacağı ve revize rapor yayınlanacağı konusunda şikâyet sahibi bilgilendirilir.
Tekrar edilen faaliyet sonuçları Kalite Yönetim Sorumlusu'na iletilir. Faaliyet sonuçlarında farklılık var ise "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır. DÖF açılır.
Tekrar faaliyetin sonuçları şikâyet sahibine iletilir.
"Uygunsuzluk Formu" ve "Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet " kayıtları tutulur
Şikâyet sahibi bilgilendirilir.
Görevlendirilen personel tarafından yapılan faaliyetler kontrol edilir uygunluğu doğrulanır.
Şikâyet sahibine şikâyet sonuçları konusunda bilgi verilir.
ŞİKÂYETÇİ