

 ADİYAMAN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MüDüRLüğü	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Dok. Kodu	PR-19
		Yayın Tar.	09.09.2024
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	1 / 3

1. Amaç

1.1. Bu prosedürün amacı; ADİYAMAN Tohum Sertifikasyon Test Müdürlüğü'nde gerçekteştirilen itiraz ve Őikâyet faaliyetleri ile ilgili usul ve esas oluşturmaktır.

2. Kapsam

2.1. Bu doküman; ISO 9001 ve ISO 17025 yönetim sistemleri ile İKS sistemi doğrultusunda hazırlanan dokümanları kapsar.

3. Atıf Yapılan Standartlar

Sıra	Standart Kodu	Standart Adı
1.	TS EN ISO 9001	Kalite yönetim sistemleri - Őartlar
2.	TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliğ için genel Őartlar

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Sıra	Tanım veya Kısaltma	Açıklama
1.		
2.		

5. Sorumluluk

Sıra	Görevi	Yetki ve Sorumluluğ
1.	Birim sorumluları	Birimine ait Őikayetlerin değlendirilmesi ve gereklyse iyileştirilmesinin sağlanması
2.	Üst yönetim	Birimlerin Şikayet süreçlerini izlemek
3.	KYS sorumlusu	Gerekli olan uygunsuzluklarda ilgili prosedürün yerine getirilmesini sağlamak

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu Erol TUNCAY	Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü Aşkın KARAKUŐ	Müdür Ramazan ŐAHİN

Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the directorate

 ADİYAMAN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MüDüRLüğü	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Dok. Kodu	PR-19
		Yayın Tar.	09.09.2024
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	2 / 3

6. Yöntem

6.1. Genel

6.1.1. Müşteri Őikayetleri, ilgili birim sorumlusu, KYS Sorumlusu ve st Yönetim tarafından değerlendirmeye alınır. Őikâyetin niteliğine göre gelen bildirimleri değerlendirerek amaçlanmayan algılamaları ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileştirme, **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** kapsamında çalışmalar başlatır.

6.1.2. Müşterilerden gelen talepler ve teklifler, yapılan işlerin ve analizlerin sürekli iyileştirilmesinde, yeni analiz metotlarının araştırılmasında ve analiz çeşitliliğimizin artırılmasında değerlendirilir.

6.1.3. Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları kurumumuz tarafından korunur. Diğer müşterilere zarar verebilecek veya bakanlık yönetmeliğine aykırı olan teklifler/ talepler hakkında bir işlem yapılmaz.

6.1.4. Analiz sonuçları posta, kargo ile gönderilir veya imza karşılığı elden verilebilir. Gerekli durumlarda telefon veya faks yoluyla üst yönetimin uygun görmesi durumunda sonuçlar müşteriye bildirilir.

6.1.5. Müşteri talebi doğrultusunda laboratuvar iř yoğunluğu da dikkate alınarak, müşterilere teknik konularda ücretli eğitimler verilebilir.

6.1.6. 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resm Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğe uygun olarak müşteriye hizmet verilmektedir.

6.1.7. Laboratuvara müşterilerden gelen Őikâyet dilekçeleri st Yönetim tarafından kayıt altına aldırılır ve KYS' ne gönderilir. Sözlü Őikâyet durumunda NKK birimi, st Yönetim tarafından Őikâyetçinin Őikâyetini yazılı hale getirmek için **FR-34 İtiraz ve Őikâyet Formunu** doldurması veya Őikâyet dilekçesi yazması teklif edilerek Őikâyeti yazılı hale getirilir.

6.1.8. Őikâyet dilekçeleri KYS tarafından incelendikten sonra ilgili birim sorumlusu, laboratuvar yönetimi, Kurum Müdürü ve KYS tarafından değerlendirmeye alınır.

6.1.9. Müşteri Őikâyetinde haklı bulunursa **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** uygulanır ve müşteri en çok bir hafta içerisinde resm yazı, telefon, e-posta veya yüz yüze görüşülerek bilgilendirilir. Sorunun 1 hafta içerisinde çözümlenememesi durumunda müşteri bilgilendirilerek ek süre bildirilir.

6.1.10. Müşteri Őikâyeti haklı bir nedene dayanmıyorsa müşteri bilgilendirilerek, dilekçe saklanır.

6.1.11. NKK tarafından **FR-08 Müşteri Memnuniyet Anketi İthalat-İhracat** ve **FR-09 Müşteri Memnuniyet Anketi- Laboratuvar** doldurtularak elde edilen bilgilere göre düzeltici veya nleyici

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu Erol TUNCAY	Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü Aşkın KARAKUŐ	Müdür Ramazan ŐAHİN

Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the directorate

 ADİYAMAN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MÜDÜRLÜĞÜ	İTİRAZ ve ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Dok. Kodu	PR-19
		Yayın Tar.	09.09.2024
		Rev. No	00
		Rev. Tar.	-
		Sayfa	3 / 3

faaliyet başlatılabilir. Müşteri şikayetleri şikyetin niteliğine göre KYS Sorumlusu tarafından sınıflandırılır. Bu bilgiler, yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır.

6.1.12. Sadece imzalı şikâyet dilekçeleri kabul edilir. Ancak, Yönetim müşteri kimliğini saklı tutmak zorundadır.

6.1.13. Ayrıca ATSTM 'de müşterilerden gelebilecek olumlu veya olumsuz geri beslemeleri elde edebilmek için anket düzenler. Bu anketler KYS tarafından değerlendirilir ve gerektiğinde **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** başlatılarak ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir.

6.1.14. Değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısına getirilerek tartışılır.

7. Dokümanlar

Doküman Numarası	Doküman Adı
PR-04	Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü
FR-08	Müşteri Memnuniyet Anketi İthalat-İhracat
FR-34	İtiraz ve Őikâyet Formu
FR-09	Müşteri Memnuniyet Anketi- Laboratuvar

8. Revizyonlar

No	Tarihi	Açıklama
00	09.09.2024	İlk yayın

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu Erol TUNCAY	Kontrol ve Sertifikasyon Birim Koordinatörü Aşkın KARAKUŐ	Müdür Ramazan ŐAHİN

Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp Ğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the directorate