1. **Amaç**
   1. Bu prosedürün amacı; ANTALYA Tohum Sertifikasyon Test Müdürlüğü’nde itiraz ve şikâyet talepleri ile ilgili usul ve esaslara ilişkin bir sistem oluşturmaktır.
2. **Kapsam**
   1. Bu doküman; ISO 9001 ve ISO 17025 yönetim sistemleri doğrultusunda hazırlanan dokümanları kapsar.
3. **Atıf Yapılan Standartlar**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sıra** | **Standart Kodu** | **Standart Adı** |
|  | **TS EN ISO 9001** | Kalite yönetim sistemleri - Şartlar |
|  | **TS EN ISO/IEC 17025** | Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar |

1. **Tanımlar ve Kısaltmalar**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sıra** | **Tanım veya Kısaltma** | **Açıklama** |
|  | **İtiraz** | Analiz sonuçlarına yapılan itiraz mahiyetinde geri dönüşler |
|  | **Şikâyet** | Analiz süresince, iletişim, geri dönüş, bilgilendirme vb. hususlarda alınan hizmetin yetersiz bulunması üzerinde müşteriden gelen geri dönüşler |
|  | **Anket** | Müşteriye verilen hizmetlerin ölçülmesi için kullanılan analiz yöntemi |

1. **Sorumluluk**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sıra** | **Görevi** | **Yetki ve Sorumluluğu** |
|  | **Kalite Yönetim Sorumlusu** | Şikayetleri kayıt altına almaktan ve müşteri geri dönüşlerini sağlamaktan; müşteri memnuniyet anketlerini yıllık olarak gerçekleştirmekten |
|  | **Laboratuvar Bölümü** | Gelen itiraz ve şikayetleri teknik açıdan incelemek ve değerlendirme sonucunu Kalite Yönetim Sorumlusuna bildirmekten |

1. **Yöntem**
   1. **Genel**
      1. Müşteri şikâyetleri, Üst Yönetim, Kontrol ve Sertifikasyon Bölüm Başkanı ve KYS Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınır. Şikâyetin niteliğine göre gelen bildirimleri değerlendirerek amaçlanmayan algılamaları ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileştirme, **KYS-PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** kapsamında çalışmalar başlatır.
      2. 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.
      3. Analiz sonuçları posta ve kargo ile gönderilir veya imza karşılığı elden verilebilir. Gerekli durumlarda telefon veya faks yoluyla üst yönetimin uygun görmesi durumunda sonuçlar müşteriye bildirilir.
      4. 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğe uygun olarak müşteriye hizmet verilmektedir.
      5. Laboratuvara müşterilerden gelen şikâyet dilekçeleri Üst Yönetim tarafından kayıt altına aldırılır ve KYS’ ye gönderilir. Sözlü şikâyet durumunda NKK birimi, Üst Yönetim tarafından şikâyetçinin şikâyetini yazılı hale getirmek için **KYS-FR-34 Müşteri Görüş ve Şikâyet Formu**nu doldurması veya şikâyet dilekçesi yazması teklif edilerek şikâyeti yazılı hale getirilir. Ayrıca Web sitemiz üzerinden de ilgili form doldurulup bize ulaştırılabilir.
      6. Şikâyet dilekçeleri ve Şikayet Formları Üst Yönetim, Laboratuvar Bölüm Başkanı ve KYS sorumlusu tarafından incelendikten sonra değerlendirmeye alınır.
      7. Müşteri şikâyetinde haklı bulunursa **KYS-PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** uygulanır ve müşteri en çok bir hafta içerisinde resmi yazı, telefon, e-posta veya yüz yüze görüşülerek bilgilendirilir. Sorunun bir (1) hafta içerisinde çözümlenememesi durumunda müşteri bilgilendirilerek ek süre bildirilir.
      8. Müşteri şikâyeti haklı bir nedene dayanmıyorsa müşteri bilgilendirilerek, dilekçe saklanır.
      9. Müşterilere **KYS-FR-13 İthalat-İhracat** **Müşteri Memnuniyet Anketi** ve **KYS-FR-12 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi** doldurtularak elde edilen bilgilere göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılabilir. Müşteri şikâyetleri şikâyetin niteliğine göre KYS Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve gerektiğinde **KYS-PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** başlatılarak ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir. Bu bilgiler, yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır.
      10. Sadece imzalı şikâyet dilekçeleri ve şikâyet formlar kabul edilir. Yönetim müşteri kimliğini saklı tutmak zorundadır.
      11. Tüm değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısına getirilerek tartışılır.
2. **Dokümanlar**

|  |  |
| --- | --- |
| **Doküman Numarası** | **Doküman Adı** |
| **KYS-PR-04** | Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü |
| **KYS-FR-34** | Müşteri Görüş ve Şikâyet Formu |
| **KYS-FR-12** | Laboratuvar Müşteri Memnuniyet |
| **KYS-FR-13** | Anketi İthalat-İhracat Müşteri Memnuniyet Anketi |

1. **Revizyonlar**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Tarihi** | **Açıklama** |
| **00** | **01.02.2022** | İlk yayın |