



ÇAYIROVA TOHUM
SERTİFİKASYON TEST
MÜDÜRLÜĞÜ

İTİRAZ ve ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	KYS-IKS-PR-19
Yayın Tar.	19.03.2021
Rev. No	01
Rev. Tar.	04.08.2023
Sayfa	1 / 4

1. Amaç

1.1. Bu prosedürün amacı; Çayırova Tohum Sertifikasyon Test Müdürlüğü'nde itiraz ve şikâyet talepleri ile ilgili usul ve esaslara ilişkin bir sistem 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 - Şartlar
2.	TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Sıra	Tanım veya Kısaltma	Açıklama
1.	İtiraz	Analiz sonuçlarına yapılan itiraz mahiyetinde geri dönüşler
2.	Şikâyet	Analiz süresince, iletişim, geri dönüş, bilgilendirme vb. hususlarda alınan hizmetin yetersiz bulunması üzerine müşteriden gelen geri dönüşler
3.	Anket	Müşteriye verilen hizmetlerin ölçülmesi için kullanılan analiz yöntemi
4.	TTSM	Tohumluk Tescil ve Sertifikasyon Merkez Müdürlüğü

5. Sorumluluk

Sıra	Görevi	Yetki ve Sorumluluğu
1.	Kalite Yönetim Sorumlusu	Gerekli olan uygunsuzluklarda ilgili prosedürün yerine getirilmesini sağlamak
2.	Üst Yönetim	Birimlerin şikâyet süreçlerini izlemek
3.	Birim Sorumluları	Birimine ait şikâyetlerin değerlendirilmesi ve gerekliyse iyileştirilmesinin sağlanması
Hazırlayan		Kontrol Eden
Kalite Yönetim Sorumlusu Dursun AKBİYİK		Müdür Yardımcısı Erkan DURSUNOĞLU
		Onaylayan
		Müdür Ferhat HAN

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

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



ÇAYIROVA TOHUM
SERTİFİKASYON TEST
MÜDÜRLÜĞÜ

İTİRAZ ve ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	KYS-İKS-PR-19
Yayın Tar.	19.03.2021
Rev. No	01
Rev. Tar.	04.08.2023
Sayfa	2 / 4

6. Yöntem

6.1. Genel

6.1.1. Müşteri şikâyetleri, ilgili birim sorumlusu, KYS Sorumlusu ve Üst Yönetim tarafından değerlendirmeye alınır. Şikâyetin niteliğine göre gelen bildirimleri değerlendirerek amaçlanmayan algılamaları ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileştirme, **KYS-İKS-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 EBYS, posta ve 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. 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğe uygun olarak müşteriye hizmet verilmektedir.

6.1.6. Laboratuvar Analizlerine İtiraz

6.1.6.1 Laboratuvar analiz sonuçlarına müşteri ya da tohumluk üreticisinden itiraz gelmesi halinde itiraz prosedürü 5553 Sayılı Tohumculuk Kanunu, Tahıl Tohumu Sertifikasyonu ve Pazarlaması Yönetmeliği, Yem Bitkileri ve Yemeklik Tane Baklagil Tohumluğu Yönetmeliği, Sebze Tohum Sertifikasyonu ve Pazarlaması Yönetmeliği, Pancar Tohumluğu Sertifikasyonu ve Pazarlaması Yönetmeliği, Yağlı, Lifli, Tıbbi ve Aromatik Bitki Tohumu Sertifikasyonu Yönetmeliği ve güncel Tohumculuk Hizmetleri Uygulama Talimatı'na göre uygulanır. Bu durumda müşteri ya da tohumluk üreticisi raporun alındığı tarihten itibaren en geç otuz gün içinde itiraz edebilir. İtiraz başvuru kuruluşuna (İl Müdürlüğüne) yönetmelikçe şablonu belirlenmiş dilekçe ve ek formlarla yapılır. Laboratuvar, itiraza konu tohumluğun şahit numunesini yukarıdaki belgeleri de ekleyerek Ankara TTSM'ye gönderir. Ankara TTSM'nin deney raporu nihai rapor olarak kabul edilir.

6.1.6.2 a) Tarla kontrol raporu fotokopisi

b) Sertifikasyon kuruluşu tarafından verilen sertifika veya raporun aslı

c) Analiz Tekrarı Formu.

6.1.6.3 (2) Başvuru kuruluşu (İl Müdürlüğü) üretici tarafından yeniden seçtörlenen ve laboratuvar analizlerinin tekrarı istenen tohumluk partisinden usulüne uygun tohumluk numunesi alarak,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Dursun AKBIYIK	Müdür Yardımcısı Erkan DURSUNOĞLU	Müdür Ferhat HAN

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

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



ÇAYIROVA TOHUM
SERTİFİKASYON TEST
MÜDÜRLÜĞÜ

İTİRAZ ve ŞİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	KYS-İKS-PR-19
Yayın Tar.	19.03.2021
Rev. No	01
Rev. Tar.	04.08.2023
Sayfa	3 / 4

numune gönderme protokolü ve yukarıdaki belgeleri ekleyerek ilgili sertifikasyon kuruluşuna gönderir.

6.1.6.4 (3) İlgili sertifikasyon kuruluşu gerekli analizleri yapar. Analiz sonucunda düzenlenen sertifika veya raporların birinci nüshası üreticiye verilir. İkinci nüshası başvuru kuruluşuna (İl Müdürlüğüne) gönderilir. Üçüncü nüsha ise sertifikasyon kuruluşunda muhafaza edilir. Bu sertifika veya raporun düşünceler hanesine hangi sertifika veya raporun yerine geçerli olduğu yazılır.

6.1.7. Laboratuvar analizlerinin tekrarlanması

6.1.7.1 (1) Tohumluk, laboratuvar analizleri sonunda cansız yabancı madde, ot ve zararlı ot tohumları, diğer mahsul tohumları oranının standartlarını aşması veya sözü edilen bu faktörler sebebiyle saf tohumluk oranının standardından düşük çıkması nedeniyle sınıf düşmüş ya da kaybetmişse; tohumluk üreticisi, ürettiği tohumluktan yeniden selektörleme yaparak numune alınmasını ve bu numunenin laboratuvar analizlerine tabi tutulmasını talep edebilir. Bu talep başvuru kuruluşuna (İl Müdürlüğü) bir dilekçe ekinde aşağıdaki belgelerle yapılır.

6.1.8. Laboratuvara müşterilerden gelen diğer 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-İKS-FR-34 Müşteri Görüş ve Şikâyet Formunu** doldurması veya şikâyet dilekçesi yazması teklif edilerek şikâyeti yazılı hale getirilir. Ayrıca Web sitemiz üzerinden de ilgili form doldurulup bize ulaştırılabilir.

6.1.9. Şikâyetin tüm aşamaları **KYS-İKS-İAŞ-40 ŞİKÂYET İŞ AKIŞ ŞEMASI** na göre gerçekleştirilir.

6.1.10. Şikâyet dilekçeleri KYS tarafından incelendikten sonra **KYS-İKS-FR-21 İletişim Tablosuna** göre uygun olan birim ya da personele gönderilir. Gönderilecek yerin, şikâyetle aktif bağlantılı bir birim/personel olmamasına ve şikâyetin konusuna vakıf olmasına dikkat edilir.

6.1.11. Gönderilen birim şikâyetin uygun olup olmadığını değerlendirerek gerekçeleri ile birlikte KYS birimine geri gönderir. Müşteri şikâyetinde haklı bulunursa **KYS-İKS-PR-04 UYGUNSUZLUKLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ** uygulanır ve müşteri en çok bir hafta içerisinde resmi yazı, telefon, e-posta veya yüz yüze görüşülerek bilgilendirilir. Sorunun 1 hafta içerisinde çözümlenememesi durumunda müşteri bilgilendirilerek ek süre bildirilir.

6.1.12. Müşteri şikâyeti haklı bir nedene dayanmıyorsa müşteri bilgilendirilerek, dilekçe saklanır.

6.1.13. Müşterilere **KYS-İKS-FR-08 İthalat-İhracat Müşteri Memnuniyet Anketi** ve **KYS-İKS-FR-09 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi** doldurtularak elde edilen bilgilere göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılabilir. Anketlerde herhangi bir konuda / soruda bir (1) puan verilmesi durumunda düzeltici veya iyileştirici faaliyet başlatılması zorunludur. Böyle durumda **KYS-İKS-PR-04**

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Dursun AKBIYIK	Müdür Yardımcısı Erkan DURSUNOĞLU	Müdür Ferhat HAN

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

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



ÇAYIROVA TOHUM
SERTİFİKASYON TEST
MÜDÜRLÜĞÜ

İTİRAZ ve ŞİKÂyet YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Dok. Kodu	KYS-İKS-PR-19
Yayın Tar.	19.03.2021
Rev. No	01
Rev. Tar.	04.08.2023
Sayfa	4 / 4

Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü başlatılarak ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir. Müşteri şikâyetleri şikâyetin niteliğine göre KYS Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve gerektiğinde **KYS-İKS-PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** başlatılarak ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir. Bu bilgiler, yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır.

6.1.14. Sadece imzalı şikâyet dilekçeleri ve şikâyet formlar kabul edilir. Yönetim müşteri kimliğini saklı tutmak zorundadır.

6.1.15. Tüm değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısına getirilerek tartışılır.

7. Dokümanlar

Doküman Numarası	Doküman Adı
KYS-İKS-PR-04	Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü
KYS-İKS-FR-34	Müşteri Görüş ve Şikâyet Formu
KYS-İKS-FR-08	İthalat-İhracat Müşteri Memnuniyet Anketi
KYS-İKS-FR-09	Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi
KYS-İKS-İAŞ-40	Şikâyet iş akış şeması
KYS-İKS-FR-21	İletişim Formu

8. Revizyonlar

No	Tarihi	Açıklama
00	19.03.2021	İlk yayın
01	04.08.2023	6.1.1, 6.1.2, 6.1.9 Maddelerine ekleme yapılmıştır. 6.1.6, 6.1.7, 6.1.10, 6.1.11, 6.1.12, 6.1.13 maddeleri ilave edilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Dursun AKBIYIK	Müdür Yardımcısı Erkan DURSUNOĞLU	Müdür Ferhat HAN

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

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