

 SAMSUN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MDRLG	<b>İTİRAZ ve ŐİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. Kodu</b>	PR-19
		<b>Yayın Tar.</b>	19.03.2021
		<b>Rev. No</b>	03
		<b>Rev. Tar.</b>	22.09.2023
		<b>Sayfa</b>	1 / 5

## 1. Amaç

1.1. Bu prosedürün amacı; SAMSUN Tohum Sertifikasyon Test Mdrlg'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 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 yeterliliği için genel Őartlar

## 4. Tanımlar ve Kısaltmalar

Sıra	Tanım veya Kısaltma	Açıklama
1.		
2.		

## 5. Sorumluluk

Sıra	Görevi	Yetki ve Sorumluluğu
1.	<b>Birim sorumluları</b>	Birimine ait Őikayetlerin değerlendirilmesi ve gerekiyse iyileştirilmesinin sağlanması
2.	<b>st yönetim</b>	Birimlerin Őikayet süreçlerini izlemek
3.	<b>KYS sorumlusu</b>	Gerekli olan uygunsuzluklarda ilgili prosedürün yerine getirilmesini sağlamak

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Doç. Dr. Onur KARAAĞAÇ	Azim TURAN Müdür Yardımcısı	Müdür Mustafa KARAMAN

**Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.**

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

 <b>SAMSUN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MDRLG</b>	<b>İTİRAZ ve ŐİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. Kodu</b>	PR-19
		<b>Yayın Tar.</b>	19.03.2021
		<b>Rev. No</b>	03
		<b>Rev. Tar.</b>	22.09.2023
		<b>Sayfa</b>	2 / 5

## 6. Yöntem

### 6.1. Genel

6.1.1. MüŐteri Őikâyetleri, ilgili birim sorumlusu, KYS Sorumlusu ve st Yönetim tarafından değerlendirmeye alınır. Őikâyetin niteliğine göre gelen bildirimleri değerlendirerek amaçlanmayan algılamaları ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileŐtirme, **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** kapsamında çalıŐmalar baŐlatır.

6.1.2. MüŐterilerden gelen talepler ve teklifler, yapılan iŐlerin ve analizlerin sürekli iyileŐtirilmesinde, yeni analiz metodlarının araŐtırılmasında ve analiz çeŐitlilięimizin artırılmasında değerlendirilir.

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

6.1.4. Analiz sonuları EBYS, posta, kargo veya imza karŐılıęı elden verilebilir. Gerekli durumlarda e-mail, telefon veya faks yoluyla üst yönetimin uygun görmesi durumunda sonuçlar müŐteriye bildirilir.

6.1.5. MüŐteri talebi doğrultusunda laboratuvar iŐ yoğunluğu da dikkate alınarak, müŐterilere teknik konularda ücretli/ücretsiz eğitimler verilebilir.

6.1.6. 31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resm Gazetede yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İliŐkin Yönetmeliğe uygun olarak müŐteriye hizmet verilmektedir.

6.1.7. Laboratuvar analiz sonuçlarına müŐteri 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 müŐteri ya da tohumluk üreticisi raporun alındığı tarihten itibaren en geç otuz gün içinde itiraz edebilir. İtiraz baŐvuru kuruluŐuna yönetmelikçe Őablonu belirlenmiŐ dilekçe ve ek formlarla yapılır. Laboratuvar, itiraza konu tohumluğun Őahit numunesini yukarıdaki belgeleri de ekleyerek Ankara TTSM'ye gönderir. Ankara TTSM'nin deney raporu nihai rapor olarak kabul edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Doç. Dr. Onur KARAAĞAÇ	Azim TURAN Müdür Yardımcısı	Müdür Mustafa KARAMAN

**Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.**

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

 <b>SAMSUN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MDRLG</b>	<b>İTİRAZ ve ŐİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. Kodu</b>	PR-19
		<b>Yayın Tar.</b>	19.03.2021
		<b>Rev. No</b>	03
		<b>Rev. Tar.</b>	22.09.2023
		<b>Sayfa</b>	3 / 5

6.1.8. Bu prosedür, kurumun web sitesindeki kısımdan ([www.tarimorman.gov.tr/BUGEM/samsuntohum/menu/38/Musteri-Formlari](http://www.tarimorman.gov.tr/BUGEM/samsuntohum/menu/38/Musteri-Formlari)) yayınlanır.

6.1.9. MüŐteri Őikâyetini; kurumun web sitesindeki kısımdan ([www.tarimorman.gov.tr/BUGEM/samsuntohum/menu/38/Musteri-Formlari](http://www.tarimorman.gov.tr/BUGEM/samsuntohum/menu/38/Musteri-Formlari)) **FR-34 MüŐteri GörüŐ ve Őikâyet Formunu** doldurur..

6.1.10. DoldurulmuŐ FR-34 formu ya çıktı alınarak laboratuvara posta ile gönderilir ya da bu form [samsun.tstm@tarimorman.gov.tr](mailto:samsun.tstm@tarimorman.gov.tr) kurumsal mail adresine iletilir veya Őikâyet dilekçesi yazabilir.

6.1.11. Őikâyetin tüm aŐamaları **İŐ AkıŐ Őemasına (İAŐ-07)** ([www.tarimorman.gov.tr/BUGEM/samsuntohum/menu/38/Musteri-Formlari](http://www.tarimorman.gov.tr/BUGEM/samsuntohum/menu/38/Musteri-Formlari)) göre gerçekleŐtirilir.

6.1.12. Őikâyet dilekçeleri KYS tarafından incelendikten sonra **FR-21 İletifim Tablosuna** göre uygun olan birim ya da personele gönderilir. Gönderilecek yerin, Őikâyetle aktif bağlantılı bir birim/personel olmamasına ve Őikâyetin konusuna vakıf olmasına dikkat edilir.

6.1.13. Gönderilen birim Őikâyetin uygun olup olmadığını değerlendirerek gerekçeleri ile birlikte KYS birimine geri gönderir. MüŐteri Őikâyetinde haklı bulunursa **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** uygulanır ve müŐteri en çok bir hafta içerisinde resmi yazı, telefon, e-posta veya yüz yüze grŐlerek bilgilendirilir. Sorunun 1 hafta içerisinde çözümlenememesi durumunda müŐteri bilgilendirilerek ek süre bildirilir.

6.1.14. MüŐteri Őikâyeti haklı bir nedene dayanmıyorsa müŐteri bilgilendirilerek, dilekçe saklanır.

6.1.15. KYS tarafından **FR-08 MüŐteri Memnuniyet Anketi İthalat-İhracat** ve **FR-09 MüŐteri Memnuniyet Anketi- Laboratuvar** doldurtularak elde edilen bilgilere göre düzeltici veya iyileŐtirici faaliyet baŐlatılabilir. Anketlerde herhangi bir konuda / soruda bir (1) puan verilmesi durumunda düzeltici veya iyileŐtirici faaliyet baŐlatılması zorunludur. Böyle durumda **PR-04 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü** baŐlatılarak ilgili birimdeki aksamalar düzeltilir. MüŐteri Őikâyetleri Őikâyetin niteliğine göre KYS Sorumlusu tarafından sınıflandırılır. Bu bilgiler, yönetimin gözden geirmesi toplantısında müŐteriye hizmetin iyileŐtirilmesi için de kullanılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Doç. Dr. Onur KARAAĞAÇ	Azim TURAN Müdür Yardımcısı	Müdür Mustafa KARAMAN

**Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.**

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

 <b>SAMSUN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MDRLG</b>	<b>İTİRAZ ve ŐİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. Kodu</b>	PR-19
		<b>Yayın Tar.</b>	19.03.2021
		<b>Rev. No</b>	03
		<b>Rev. Tar.</b>	22.09.2023
		<b>Sayfa</b>	4 / 5

6.1.16. Adli ve Bakanlık resmi iŐlemlerin haricinde, kurum Őikâyet eden müŐteri kimliğini saklı tutmak zorundadır.

6.1.17. Değerlendirme sonuğları yönetimin gözden geğirmesi toplantısına getirilerek tartiŐılır.

## 7. Dokümanlar

Doküman Numarası	Doküman Adı
PR-04	Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü
FR-08	MüŐteri Memnuniyet Anketi İthalat-İhracat
FR-34	MüŐteri GörüŐ ve Őikâyet Formu
FR-09	MüŐteri Memnuniyet Anketi- Laboratuvar
FR-21	İletiŐim Tablosu
İAŐ-07	Őikâyet İŐ AkıŐı

## 8. Revizyonlar

No	Tarihi	Açıklama
00	19.03.2021	İlk yayın
01	05.08.2022	Sonuğlara yapılan itirazda ilgili yönetmeliklere göre yapılması gereken iŐlemler detaylı olarak 6.1.7'de açıklanmıŐtır.
02	20.06.2023	FR-21 İletiŐim Tablosuna ve İAŐ-07 Őikâyet dokümanına atıf yapılmıŐtır. Anket sonuğlarının da Őikâyet kabul edilme Őartları ve yaptırımları açıklanmıŐtır.
03	22.09.2023	6.1.8. maddesinde bu prosesin web linki, 6.1.9. maddesine MüŐteri Őikâyet formunun bulunduğu kurumsal web sayfası linki ve 6.1.10 maddesinde kurumsal mail adresi eklenmiŐtır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu DoÇ. Dr. Onur KARAAĞAÇ	Azim TURAN Müdür Yardımcısı	Müdür Mustafa KARAMAN

**Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.**

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

 SAMSUN TOHUM SERTİFİKASYON TEST MDRLG	<b>İTİRAZ ve ŐİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. Kodu</b>	PR-19
		<b>Yayın Tar.</b>	19.03.2021
		<b>Rev. No</b>	03
		<b>Rev. Tar.</b>	22.09.2023
		<b>Sayfa</b>	5 / 5

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu Doç. Dr. Onur KARAAGÇ	Azim TURAN Müdür Yardımcısı	Müdür Mustafa KARAMAN

**Bu doküman, kurumun yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.**

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