



ANTEPFİSTİĞİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TOPRAK, BİTKİ ve GÜBRE ANALİZ LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Bölüm No
PR.11

İlk Yayın Tarihi
02.01.2018

Revizyon No / Tarihi
05/25.08.2022

Sayfa 1 / 2

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.Müşteriden gelen şikâyetlerin incelemek, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatmak, analiz sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.SORUMLULAR

2.1. Üst Yönetim

2.2. Kalite Yönetim Birimi

2.3. Laboratuvar

2.4. Numune Kabul Birimi

3.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

3.1. **KY:** Kalite Yöneticisi

3.2. **Şikâyet :** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvar faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak AFAE TBGA' a bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

3.3.**NKRB;** Numune Kabul ve Raporlama Birimi

4.UYGULAMA

Müşterilerden gelen şikâyetler numune kabulünden başlayarak analiz sonuçlarının rapor edilmesi ve müşteriye ulaştırılması aşamalarına kadar kurumumuzda sunulan hizmetlerle ilgili olabilir.

Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, Tarafsızlık ve Gizlilik esaslarına göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır).

Şikâyeti olan kişi, NKRB veya <https://arastirma.tarimorman.gov.tr/afistik> web sitesinden temin edebileceği, Müşteri Şikâyet Formu (FR.031)' nu doldurur ve NKRB sorumlusuna verir. NKRB sorumlusu şikâyet formunu Kalite Yöneticisine, Kalite Yönetici ile ilgili şikâyetleri Müdür Yardımcısına iletir.

Şikâyet sahibine, şikâyetin kabul edilip edilmediği bilgisinin, beyan ettiği iletişim bilgileri aracılığıyla, bildirileceği ifade edilir.

Şikâyetin içeriğine göre Kalite Yönetim Sorumlusu veya Müdür Yardımcısı Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (FR.027)' na kaydeder ve şikâyetle ilgili personel ve gerekirse görüşü alınmak üzere çağrılan diğer personel ile birlikte şikâyetle ilgili varsa tüm bilgiler ve verileri bir araya getirerek değerlendirir.

Faaliyetlerimizle ilgili olmayan, yasal mevzuata aykırı, diğer müşterilere zarara uğratacak şikâyetler kabul edilmez.

Şikâyetin kabul edilmediği müşteriye (Telefon, e-mail veya resmi yazı ile) bildirilir.

Kabul edilen şikâyetler için Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR.029) açılır ve düzeltici faaliyet başlatılarak şikâyetin ortadan kalkması sağlanır.

Belirlenen program dahilinde tamamlanan düzeltici faaliyet ve çıktıları şikâyetin içeriğine göre Kalite Yönetim Sorumlusu veya Müdür Yardımcısı tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda şikâyete sebep olan etkenlerin ortadan kaldırıldığına karar verilirse Müşteri Şikâyet Formu (FR.031) kapatılır.

Etkinliğin sonucu hakkında müşteri resmi olarak (Kurumsal mail veya resmi yazı ile) bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi Tuğba ŞİMŞEK	Laboratuvar Şefi Nilgün KALKANCI	Müdür Yardımcısı Mustafa ATLI



ANTEPFİSTİĞİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TOPRAK, BİTKİ ve GÜBRE ANALİZ LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Bölüm No
PR.11

İlk Yayın Tarihi
02.01.2018

Revizyon No / Tarihi
05/25.08.2022

Sayfa 2 / 2

Bu proses süreci, talep eden tüm ilgili tarafların erişebilmesi için kurumun web sitesinde yayımlanır.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteri şikâyetleri genel olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılan düzeltici faaliyetlerin yapılması ile ortaya çıkan sonuçlar incelenir. Bu inceleme sonucunda kazanılan iyileştirmeler ve fırsatlar değerlendirilir.

Kargo ile numune gönderen müşteriler başta olmak üzere laboratuvara gelip yüz yüze görüşmeyen müşterilerin anket değerlendirmesi yapması amacıyla kurumun web sayfasında Müşteri Memnuniyet Anketi bulunmaktadır (<https://arastirma.tarimorman.gov.tr/afistik> → Müşteri Memnuniyet Anketi)

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5.1. Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu (FR.029)
- 5.2. Müşteri Şikâyet Formu (FR.031)
- 5.3. Risk ve Fırsatlar Prosedürü (PR.05)
- 5.4. Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (FR.027)

6.REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
1	02.09.2019	TSE EN 17025:2017 REVİZYONU
2	26.06.2020	Önleyici Faaliyet İfadesinin Kalite Yönetim Sisteminden Kalkması
3	13.08.2021	2.Sorumlular başlığı altına Müdür yardımcısı ve Laboratuvar personeli eklendi. Laboratuvar sorumlusu ifadesi kaldırıldı. 3.Tanımlar ve Açıklamalar başlığı altında Şikâyet tanımı değiştirildi. Kullanılmayan ifadeler kaldırıldı. 4.Uygulama başlığı altında Şikâyetin alındığına, kabul edilip edilmediğine dair müşteri bilgilendirmeleri, şikâyet sonucunun şikâyete konu olmayan kişilerce müşteriye iletilmesi gibi süreçler eklendi
4	11.08.2022	Madde 4 . Tarafsızlık ve gizlilik esaslarına göre, şikayetçiye bildirilecek sonuçların, şikayete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip ve onaylayacağı belirtildi.
5	25.08.2022	Kargo ile numune gönderen müşteriler başta olmak üzere laboratuvara gelip yüz yüze görüşmeyen müşterilerin anket değerlendirmesi yapması amacıyla basamaklar belirlendi.
6		

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi Tuğba ŞİMŞEK	Laboratuvar Şefi Nilgün KALKANCI	Müdür Yardımcısı Mustafa ATLI