

	KTAE ENERJİ TARIMI ARAŞTIRMA MERKEZİ Enerji Tarımı Laboratuvarları	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01/03.01.2022
		Sayfa No	1/6
MÜŞTERİ ŞİKAYET VE TALEP PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, laboratuvar tarafından verilen deney hizmeti ve bu hizmete ait KYS ile ilgili olarak müşterilerden gelen şikâyet/taleplerin ele alınması, incelenmesi, sonuçlandırılması ve müşteriye geri bildirimlerin yapılması için usul ve esasların belirlenmesidir. Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyet/talepleri kapsar.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün *hazırlanmasından Kalite Yöneticisi*, uygulanmasından *tüm personel* sorumludur.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

ETAM: Enerji Tarımı Araştırma Merkezi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

DF: Düzeltici Faaliyet

4. UYGULAMALAR

4.1. Şikâyetlerin/Taleplerin Alınması

Laboratuvara gelen tüm şikâyet/taleplerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür, internet sitesinde <https://arastirma.tarimorman.gov.tr/ktae> ilgili tarafların erişimine sunulmalıdır. Şikâyet/taleplerin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanmalıdır.

Laboratuvara iletilen tüm müşteri şikâyet ve beklentilerine önem verilmelidir. Müşteriden gelen şikâyet/talepler yazılı veya sözlü olarak alınmalıdır. Müşteri, ETAM bekleme salonunda bulunan Dilek ve Öneri kutusuna **FR.13-01 Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmelidir. Ayrıca forma kurumun internet sayfasından da ulaşabilmelidir.

Sözlü gerçekleşen müşteri şikâyet/taleplerinde, Numune Kabul ve Raporlama Personeli, *Laboratuvar sorumlusu* veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **FR.13-01 Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyet/talebi alınmalıdır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ETAM BAŞKANI
--	----------------------------------

	KTAE ENERJİ TARIMI ARAŞTIRMA MERKEZİ Enerji Tarımı Laboratuvarları	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01/03.01.2022
		Sayfa No	2/6
MÜŞTERİ ŞİKAYET VE TALEP PROSEDÜRÜ			

Şikâyet/talebin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması, şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumlusu tarafından gerçekleştirilmelidir. Şikâyet/talep, eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise ETAM Başkanı tarafından değerlendirilmelidir.

Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında gerekirse ilgili personel ile bir araya gelmelidir.

Şikâyet/talebin geçerli kılınması için, şikâyet/talebin hizmet alınan konuda olup olmadığı şikâyet/talep kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabi tutulmalıdır. Ön değerlendirme sonucu, şikâyet/talebin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünde ise şikâyet/talep kabul edilmelidir. Aksi durumda müşteri şikâyet/talebi işleme alınmamalıdır. Her iki durumda da şikâyet/talebi alan personel tarafından **FR.13-01 Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek en geç 15 gün içinde yazılı (e-posta veya resmi yazı ile) olarak müşterinin bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Bilgilendirme kayıtları, **FR.13-01 Şikâyet/Talep Formuna** not edilmelidir.

Şikâyet/talebe yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanmalı, tekrar olmaması için yapılan varsa DF ve DF sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personel tarafından **FR.13-01 Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt altına alınmalıdır. Şikâyet/talepler kapatılınca kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilmelidir.

Şikâyet/talep nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilmelidir. Şikâyet/talep sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarın görüşünü oluşturmalı, sorumlu personel müşteriye yazılı bilgi vermelidir.

Şikâyet/talebin giderilmesi uzun zaman alacaksa müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet/talep giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilmelidir.

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyet/talep sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklamalı ve işin tekrarını sağlamalıdır.

Laboratuvar, şikâyet/talepleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumlu olmalıdır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ETAM BAŞKANI
---	---

	KTAE ENERJİ TARIMI ARAŞTIRMA MERKEZİ Enerji Tarımı Laboratuvarları	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01/03.01.2022
		Sayfa No	3/6
MÜŞTERİ ŞİKAYET VE TALEP PROSEDÜRÜ			

Laboratuvarda tadilat, cihazlarda arıza ya da deneylerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim yolları ile bilgilendirilmelidir.

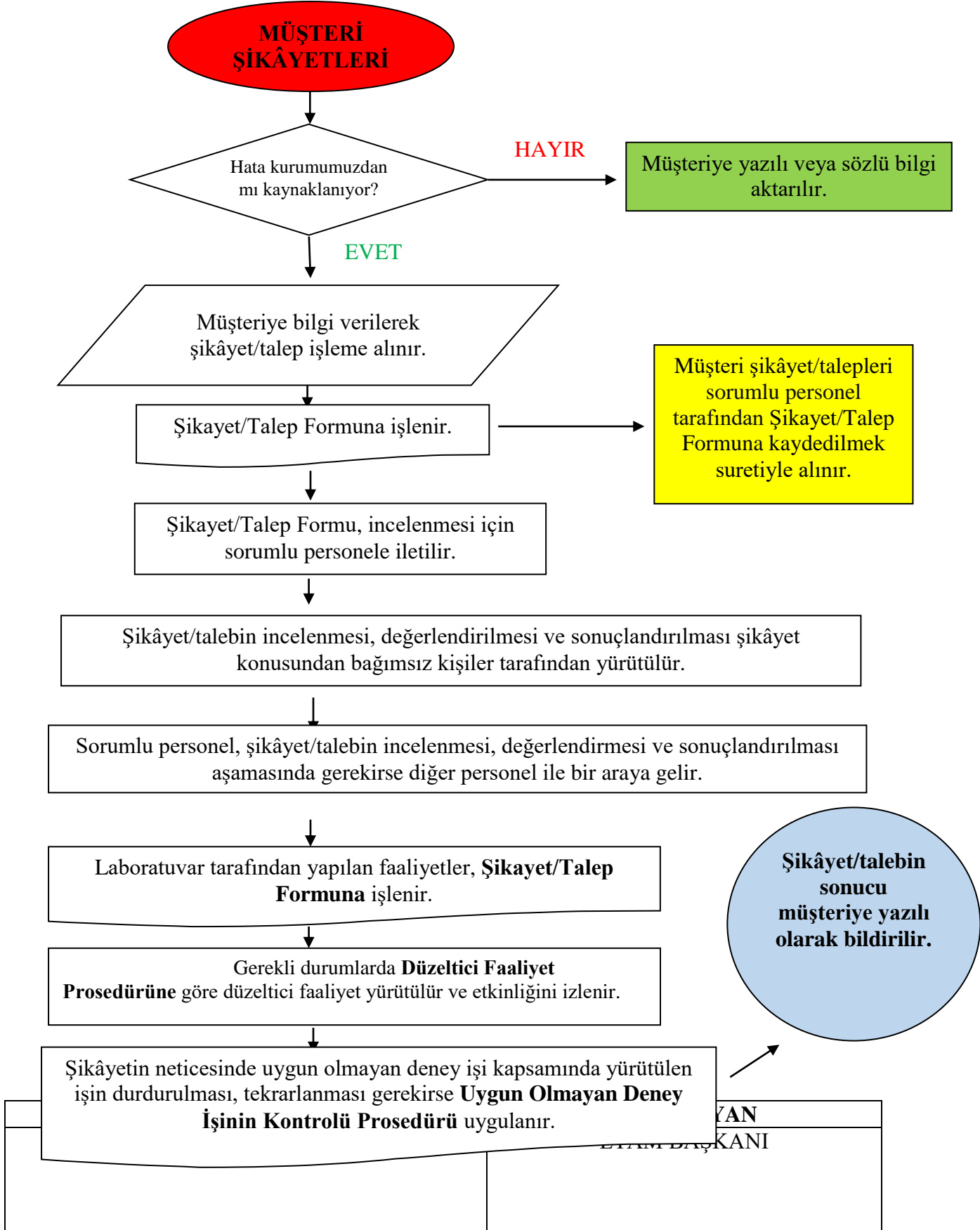
Tüm şikayet/taleplerin takibi, **FR.13-02 Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmelidir.

Şikâyet/talebin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Şekil 1'e göre yürütülmelidir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ETAM BAŞKANI
---	---

	KTAE ENERJİ TARIMI ARAŞTIRMA MERKEZİ Enerji Tarımı Laboratuvarları	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01/03.01.2022
		Sayfa No	4/6
MÜŞTERİ ŞİKAYET VE TALEP PROSEDÜRÜ			

Şekil 1. Şikâyet proses akışı



	KTAE ENERJİ TARIMI ARAŞTIRMA MERKEZİ Enerji Tarımı Laboratuvarları	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.01.2020
		Rev. No/Tarihi	01/03.01.2022
		Sayfa No	5/6
MÜŞTERİ ŞİKAYET VE TALEP PROSEDÜRÜ			

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- PR.14 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
- PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- FR.13-01 Şikâyet/Talep Formu
- FR.13-02 Şikâyet/Talep Takip Formu

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN ETAM BAŞKANI
---	---

KTAE Müdürlüğü ETAM Enerji Tarımı Laboratuvarları KYS'ne ait güncel dokümanlar ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar “**Kontrolsüz Kopya**” niteliğindedir. Kurum içi kullanım içindir ve kurum dışına çıkartılamaz.

