

## ŞİKAYET ve İTİRAZ TALİMATI

Yayın Tarihi	24.02.2020
Dok.No	TL 4.08-01
Rev.No/Tarihi	3/01.11.2022
Sayfa No	2/4

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, TGSKMAE'nde yürütülen faaliyetler ile ilgili şikâyetlerin ve deney/yeterlilik testi raporlarına ilişkin itirazların nasıl yapılacağı, TGSKMAE'nün şikâyet ve itirazları ele alması ve çözüme ulaştırması konularında uygulayacağı yöntemlerin tanımlanmasıdır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, TGSKMAE'nün faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin ve itirazların ele alınışı ve çözümü ile ilgili hususları kapsar.

### 3. TANIMLAR

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, TGSKMAE'nün faaliyetleri ile ilgili olarak faaliyet aşamasında veya sonrasında TGSKMAE'ne yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından deney/yeterlilik testi raporlarına ilişkin olarak yapılan karşıt başvurulardır.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE VERİLER

Tarımda Kullanılan Organik, Mineral ve Mikrobiyal Kaynaklı Gübrelere Dair Yönetmelik  
Gübrelere Piyasa Gözetimi Ve Denetimi Yönetmeliği

### 5. SORUMLULAR

TGSKMAE tüm personeli

### 6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın ele alınışında; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek hallere izin vermemek, oluşmasını engellemek için tedbirler almak, objektif deliller çerçevesinde hareket etmek esastır. Şikâyet/itirazla ilgili personel ve komisyon üyelerinden Gizlilik Beyanı alınır. Şikâyet ve İtiraz Talimatı hakkında müşteri bilgilendirmesi kurum web sayfası aracılığı ile yapılır.

#### 6.1. Şikâyetler

Şikâyetler, müşteriler veya üçüncü taraflarca yazılı/sözlü olarak yapılabilir.

Şikâyetler yazılı (Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu, vb) olarak, posta/faks, e-posta yoluyla alınabilir. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetler, alan kişi tarafından Evrak Kayıt Birimi aracılığıyla KYS sorumlusuna iletilir. KYS sorumlusu tarafından Uygun Olmayan Faaliyet Bildirim


**KONTROLLÜ  
KOPYA**

Hazırlayan

  
İlhan GÜNGÖR  
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden ve Onaylayan

  
Dr. Mehmet KEÇECİ  
Enstitü Müdürü Vekili

	<b>ŞİKAYET ve İTİRAZ TALİMATI</b>	Yayın Tarihi	24.02.2020
		Dok.No	TL 4.08-01
		Rev.No/Tarihi	3/01.11.2022
		Sayfa No	3/4

Ve Değerlendirme Formu (FR 7.10-01) aracılığı ile dokümente edilir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

KYS sorumlusu şikâyetin geçerliliğini objektif delilleriyle değerlendirir. Şikâyet geçerli değilse reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine yazılı/sözlü olarak bildirilir. Şikâyet geçerli ise, KYS sorumlusu tarafından **Faaliyetler** Takip Formu (FR 7.10-02) aracılığı ile kayıt altına alınarak ilgili birime gönderilir. Şikâyetin değerlendirmeye alındığı mevcut iletişim bilgileri dahilinde KYS sorumlusu tarafından, şikâyetin kayıt altına alındığı tarihten itibaren yedi (7) iş günü içinde şikâyet sahibine yazılı/sözlü olarak bildirilir. Müşteri bilgilendirmeleri ile ilgili kayıtlar Uygun Olmayan Faaliyet Bildirim Ve Değerlendirme Formu aracılığı ile kayıt altına alınır.

İlgili birim yöneticisi şikâyet konusuna göre **şikâyet konu faaliyetinde yer almayan** uygun gördüğü birim personelini şikâyeti incelemek üzere görevlendirir. Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir.


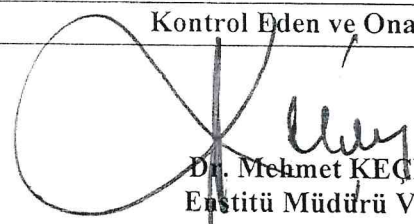
Gerektiğinde KYS sorumlusu tarafından şikâyet ile ilgili işlemleri yürütmek üzere ilgili birim yöneticisine havale edilmeksizin herhangi bir kurum personeli görevlendirilebilir. Kalite Yöneticisi/KYS sorumlusu hakkındaki şikâyetler üst yönetim tarafından koordine edilir.

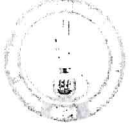
Bu aşamadan sonraki işlemler Uygun Olmayan Faaliyet Kontrolü Prosedürüne (PR 7.10-01) göre yürütülür.

#### 6.1.1 Şikâyetin Sonucunun Bildirimi

Şikâyetlerin yazılı olarak TGSKMAE'ne iletilmesinden ve kayıt altına alınmasından itibaren (uygulamada olanaklı ise) otuz (30) gün içinde çözümlenmesi esastır. Şikâyetin niteliğine bağlı olarak bu süre uzatılabilir. Bu durumda şikâyet sahibi KYS sorumlusu tarafından mevcut iletişim bilgileri dahilinde yazılı/sözlü olarak bilgilendirilir. Şikâyetin sonuçlandırılma süresine ve konunun önemine bağlı olarak gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak KYS sorumlusu tarafından şikâyet sahibine mevcut iletişim bilgileri dahilinde Enstitü Müdürünün onayı ile yazılı olarak iletilir.

Faaliyetler tamamlandıktan sonra oluşturulan komisyon tarafından onaylanan şikâyetin sonucuna ilişkin cevap yazısı, KYS sorumlusu tarafından hazırlanır. Enstitü Müdürünün onayı ile mevcut iletişim bilgileri dahilinde gizlilik kurallarına uygun olarak şikâyet sahibine ve gerekli durumlarda ilgili diğer taraflara yazılı olarak gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden ve Onaylayan</b>
 İlhan GÜNGÖR Kalite Yöneticisi	 Dr. Mehmet KEÇECİ Enstitü Müdürü Vekili

	<b>ŞİKAYET ve İTİRAZ TALİMATI</b>	Yayın Tarihi	24.02.2020
		Dok.No	TL 4.08-01
		Rev.No/Tarihi	3/01.11.2022
		Sayfa No	4/4

### 6.1.2 Şikâyetin Devam Etmesi Durumu

Şikâyetin/itirazın devam etmesi durumunda konu, kalite yöneticisi vasıtası ile üst yönetime yazılı olarak sunulur. Şikâyet/İtiraz ile ilgili karar, gizlilik kurallarına da uygun olarak, şikâyet sahibine ve gerekli olduğu durumlarda ilgili taraflara KYS sorumlusu tarafından mevcut iletişim bilgileri dahilinde yazılı olarak bildirilir.

### 6.2 İtirazlar

İtirazlar, müşteriler veya üçüncü taraflarca yazılı/sozlü olarak yapılabilir

Tarımda Kullanılan Organik, Mineral ve Mikrobiyal Kaynaklı Gübrelere Dair Yönetmelik ve Gübrelerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği çerçevesinde yapılan piyasa gözetimi sonucu analiz raporlarına itiraz olması durumunda adı geçen yönetmelikler çerçevesinde işlem yapılır.



Diğer durumlarda dış müşterinin her ne sebeple olursa olsun analiz/yeterlilik testi raporlarına itiraz süresi raporu teslim aldıktan sonra 7 iş günü, iç müşteriler için 14 iş günüdür. Analiz/yeterlilik testi raporlarına itiraz olması durumunda uygulanacak işlemler ve yöntem madde 6.1'e göre yürütülür.

## 7. KAYNAKÇA

## 8. DAĞITIM

Üst Yönetim  
Bölüm Başkanları  
Birim Sorumluları  
Laboratuvar Sorumluları

**KONTROLLÜ  
KOPYA**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden ve Onaylayan</b>
 <b>İlhan GÜNGÖR</b> Kalite Yöneticisi	 <b>Dr. Mehmet KECECİ</b> Enstitü Müdürü Vekili