

	Geçit Kuşığı Tarımsal Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü	Doküman Kodu	PR 7.9.01
		Yayın Tarihi	01.02.2025
	Şikayetlerin Çözümü Prosedürü	Revizyon No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa Sayısı	Sayfa 1 / 4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, GKTAEM Toprak Bitki ve Su Analiz Laboratuvarı'nda a verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetini, müşteri anket ve şikayetlerinin değerlendirilmesini ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikayet sayısını azaltmak için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KISALTMALAR ve TANIMLAR

GKTAEM: Geçit Kuşığı Tarımsal Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü

KY: Kalite Yöneticisi

LS : Laboratuvar Sorumlusu

BS : Toprak Yönetimi ve Bitki Besleme Birim Sorumlusu

NKR : Numune Kabul ve Rapor Hazırlama Birimi

Müşteri: Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

3. UYGULAMALAR

3.1. Müşteriye Hizmet

GKTAEM müşteriye ilgili tüm konularda açık ve tarafsız davranmaktadır. Müşteriden talep NKR personeli tarafından alınır. Müşteri ile herhangi bir sebeple yapılacak olan yazışmalar ilgili LS 'nin bilgisi, BS tarafından resmi yazı yazılarak yapılır.

GKTAEM'in müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dahilinde hizmet verilmekte olup Analiz Listesi'nde yer almayan analiz talepleri kabul edilmez. Numune Yönetimi Prosedürü'ne göre talepler alınır.

Müşteriler eğer isterlerse dilekçe ile başvurarak numunelerin analizlerine tanıklık edebilirler. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce, Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde analize tanıklık etmesine izin verilmez. Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı gereği analizlere tanıklık etmek isteyen müşteri; laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgilerin izlenimlerin ve analizin gizliliğini, güvenliğini, çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir. Müşteri kesinlikle analiz yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır.

Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu amaçla tüm Laboratuvar personeli tarafından Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalanmıştır. Bu kayıtlar, KY tarafından muhafaza edilmektedir.

	Geçit Kuşağı Tarımsal Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü	Doküman Kodu	PR 7.9.01
		Yayın Tarihi	01.02.2025
	şikayetlerin zm Prosedürü	Revizyon No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa Sayısı	Sayfa 2 / 4

GKTAEM st Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Yönetimin Tarafsızlık Beyanı'nı imzalamıştır. Bu kayıtlar, KY tarafından muhafaza edilmektedir. Daha sonra olabilecek şikayetler vb. nedenlerle saklanan şahit numuneler; numunenin özelliğine göre muhafaza edilmektedir.

GKTAEM yılda bir kez olmak üzere periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, analiz talebinde bulunan tüm firmalara KY tarafından /elden/kargo/posta veya e-posta ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür. Anket ilgili firmalara anketlerin en geç bir aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi belirtilerek gönderilir. Anketler KY'ye iletilir. Cevaplanan anket formları KY ve BS tarafından istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Genel müşteri memnuniyeti oranı %80'nin altında ve her kötü/çok kötü cevap için KY ve BS, düzeltici faaliyet başlatır.

YGG toplantılarında, laboratuvarın kendi içinde yaptığı toplantılarda bu değerlendirme raporları sunulur, görüşülür ve Toplantı Tutanak Formu ile kayıt altına alır. Bu kayıtlar KY tarafından muhafaza edilir. Müşteri memnuniyeti anket sonuçları, YGG toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir. Yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi yönünde bağlayıcı kararlar alınır.

3.2. Müşteriden Gelebilecek şikayet Türleri

GKTAEM Toprak Bitki ve Su Analiz Laboratuvarı'nda müşteriler tarafından yapılan şikayetler řu şekillerde sınıflandırılabilir:

- Analiz sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Analiz ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.

Müşterinin sözlü ve Müşteri şikayet Formu/dilekçe ile yazılı olarak iletilen itiraz ve şikayetleri evrak kayıt birimine kayda alınarak KY'ye yönlendirilir. KY bu durumu ve Müşteri şikayet Formu ile iletilen itiraz ve şikayetleri şikayet Takip Formu'na kaydeder. KY şikayeti araştırdıktan sonra ilgili BS ve LS'na konu ile ilgili bilgi verir.

	Geçit Kuşaağı Tarımsal Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü	Doküman Kodu	PR 7.9.01
		Yayın Tarihi	01.02.2025
	Şikayetlerin Çözümü Prosedürü	Revizyon No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa Sayısı	Sayfa 3 / 4

3.3. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Yapılan analizin kalitesi de dahil GKTAEM Toprak Bitki ve Su Analiz Laboratuvarı'nda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri LS, BS ve KY tarafından derhal incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş ilgili LS'nin bilgisi, BS'nin onayı ile resmi yazı yazılarak en kısa sürede müşteriye iletilir. Yapılan değerlendirmede şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa ilgili LS tarafından KY bilgilendirilerek BS'nin onayı ile müşteriye resmi yazı ile cevap yazısı yazılarak bu durum açıklanır ve işin tekrarı sağlanır.

Müşteri GKTAEM Toprak Bitki ve Su Analiz Laboratuvarı tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir Söz konusu rapor incelenir, yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir. Raporlama Talimatı'na göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Yazım hatası yok ise, bu durumda, analizler, sonuçların doğrulanması maksadıyla analiz şahit numune üzerinden tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, KY tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan İş Kontrolü Prosedürü uygulanır. Müşteri şikayeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak Raporlama Talimatı'na göre revize rapor düzenlenir.

Ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. KY tüm müşteri şikayetlerini Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Uygun Olmayan İş Kontrolü Prosedürü

Numune Yönetimi Prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Raporlama Talimatı

Analiz Listesi

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Müşteri Şikayet Formu

	Geçit Kuşığı Tarımsal Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü	Doküman Kodu	PR 7.9.01
		Yayın Tarihi	01.02.2025
	Şikayetlerin Çözümü Prosedürü	Revizyon No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa Sayısı	Sayfa 4 / 4

Şikayet Takip Formu

Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı

Yönetimin Tarafsızlık Beyanı

Toplantı Tutanak Formu

5. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Kapsamı

Hazırlayan Birim Sorumlusu	Kontrol Eden KY Sorumlusu	Onaylayan Müdür
Dr. Özgür ATEŞ	Dr. Özgür ATEŞ	Dr. Suat ÖZDEMİR