

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI TARLA BİTKİLERİ MERKEZ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ BİTKİSEL GIDALAR ARAŞTIRMA MERKEZİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.02.2023
		Rev. No / Tarihi	01/19.12.2023
		Sayfa	1/5
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Tarla Bitkileri Merkez Araştırma Enstitüsü Bitkisel Gıdalar Araştırma Merkezinin verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında Kalite ve Teknoloji Bölüm Başkanı, prosedürün yürütülmesinden Bölüm Başkan Yardımcısı ile Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. TANIMLAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması:

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür talep edilmesi halinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü, yazılı veya Enstitü Web Sitesi üzerinden olabilmektedir.

Müşteriler, <https://arastirma.tarimorman.gov.tr/tarlabitkileri> Görüş/Şikâyet Formunu doldurarak iletebilirler.

Sözlü gerçekleşen müşteri şikâyetlerinde, Numune Kabul Sorumlusu veya Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

Laboratuvarımız personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Birimi Sorumlusuna iletebilmektedir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu ile teknik hususlara ilişkin konular için Bölüm Başkan Yardımcısı tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu veya Bölüm Başkan Yardımcısı ile ilgili ise Enstitü Müdürü tarafından değerlendirilir. Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli Mehmet TEMEL	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL	Kalite ve Teknoloji Bölüm Başkanı Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI TARLA BİTKİLERİ MERKEZ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ BİTKİSEL GIDALAR ARAŞTIRMA MERKEZİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.02.2023
		Rev. No / Tarihi	01/19.12.2023
		Sayfa	2/5
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

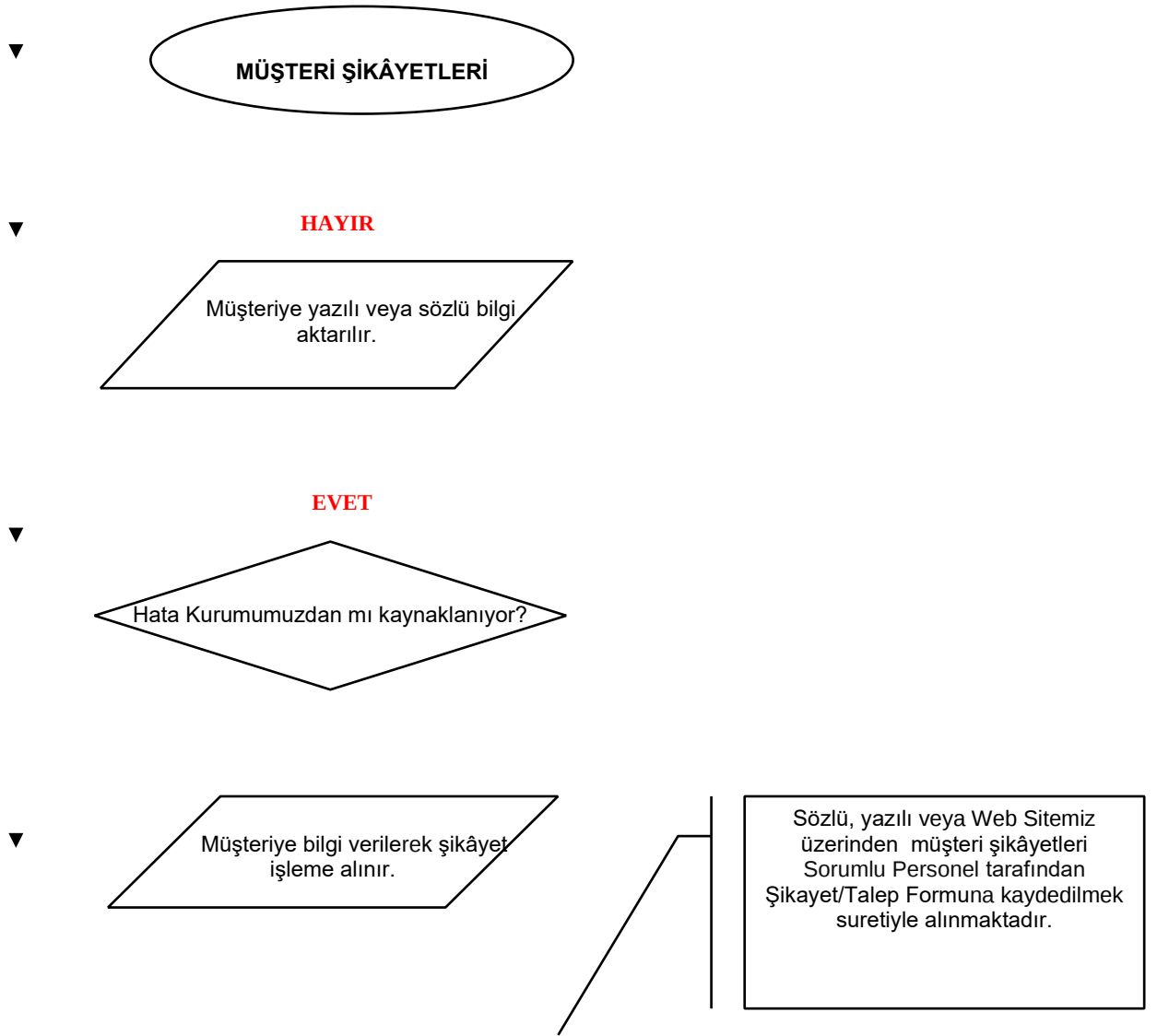
Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından Şikâyet Prosesi akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Bölüm Başkan Yardımcısı ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir. Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından muhafaza edilir. Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir. Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir. Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli Mehmet TEMEL	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL	Kalite ve Teknoloji Bölüm Başkanı Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI TARLA BİTKİLERİ MERKEZ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ BİTKİSEL GIDALAR ARAŞTIRMA MERKEZİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.02.2023
		Rev. No / Tarihi	01/19.12.2023
		Sayfa	3/5
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



Sözlü – yazılı veya Web Sitesimiz üzerinden alınan şikâyetler Şikayet/Talep Formuna işlenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli Mehmet TEMEL	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL	Kalite ve Teknoloji Bölüm Başkanı Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI TARLA BİTKİLERİ MERKEZ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ BİTKİSEL GIDALAR ARAŞTIRMA MERKEZİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.02.2023
		Rev. No / Tarihi	01/19.12.2023
		Sayfa	4/5
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			



Şikayet/Talep incelenmesi için sorumlu personele
iletilir.



Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması
şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından yürütülür.



Sorumlu personel, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması
aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar
Sorumlusu, Bölüm Başkan Yardımcısı ile bir araya gelir.



Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından faaliyetlerin Şikayet/Talep Formuna işlenir.



Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet
Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.



Şikâyet sonucu
müşteriye yazılı
veya sözlü olarak
bildirilir.



Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse
Uygun Olmayan İş Prosedürü uygulanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli Mehmet TEMEL	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL	Kalite ve Teknoloji Bölüm Başkanı Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI TARLA BİTKİLERİ MERKEZ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ BİTKİSEL GIDALAR ARAŞTIRMA MERKEZİ	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.02.2023
		Rev. No / Tarihi	01/19.12.2023
		Sayfa	5/5
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR.45 Şikâyet/Talep Formu

FR.46 Şikâyet/Talep Takip Formu

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	19.12.2023	6.1	Müşterinin Şikayetlerinin Web Sitesi Üzerinden Alınabileceği eklenmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli Mehmet TEMEL	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL	Kalite ve Teknoloji Bölüm Başkanı Dr. Nurel ARSLAN ÜNAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.