

	<b>T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI Adana Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü</b>	Doküman No	AVKE.P.07
		İlk Yayın Tarihi	09.03.2012
		Revizyon Tarihi	02.09.2024
	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon No	03
		Sayfa No	1 / 4

## 1. AMAÇ

Adana Veteriner Kontrol Enstitüsü'nde müşteri veya müşteri temsilcilerinden gelen şikayet veya istekleri, doğruluk ve tarafsızlık ilkesine dayanarak en kısa sürede çözüme kavuşturmak için bir sistem oluşturmaktır.

## 2. KAPSAM

Enstitü kalite yönetim sistemi içindeki tüm bölüm / laboratuvar ve birimlere, müşteri veya müşteri temsilcisi tarafından yapılan yazılı ve sözlü her türlü şikayetin değerlendirilerek çözümlenmesini kapsar.

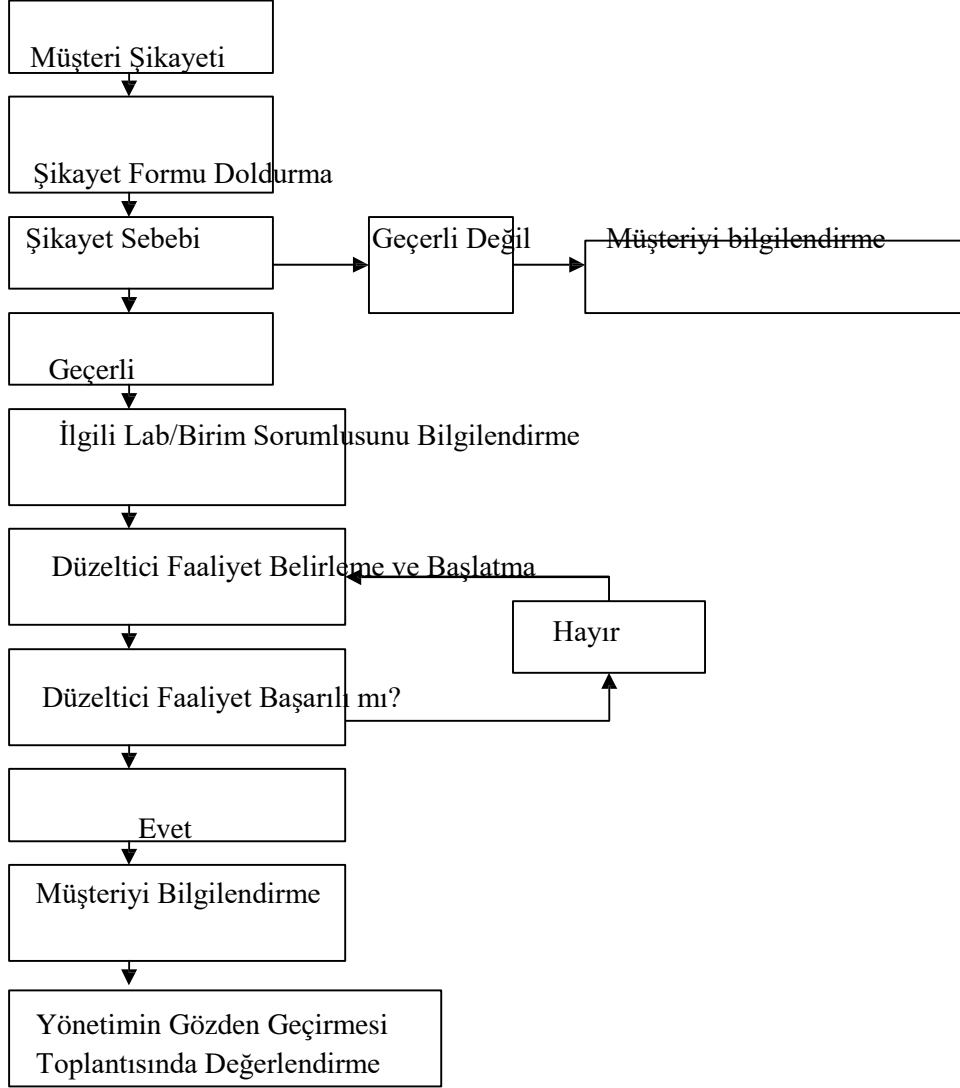
## 3. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

**Tablo 1.** Yetki ve Sorumluluklar

Faaliyetler	Sorumlular	İşbirliği	Bilgi
Müşteri Şikayetlerinin Alınması	NKRB	Birim/Laboratuvarlar	Enstitü Müdürü KYB
Şikayetlerin Değerlendirilmesi	KYB	İlgili Bölüm/Birim/Laboratuvar Sorumluları	Enstitü Müdürü NKRB
Düzeltilici Faaliyet Başlatılması	KYB	İlgili Bölüm/Birim/Laboratuvar Sorumluları	Enstitü Müdürü NKRB
Şikayetlerin Takibi, Kayıtların Tutulması	KYB		Enstitü Müdürü
Müşteriyi Bilgilendirme	KYB	NKRB	Enstitü Müdürü

	<b>T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI Adana Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü</b>	Doküman No	AVKE.P.07
		İlk Yayın Tarihi	09.03.2012
		Revizyon Tarihi	02.09.2024
	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon No	03
		Sayfa No	2 / 4

#### 4. UYGULAMALAR



Şema 1. Müşteri Şikayetleri Prosedürü İş Akış Şeması

Müşteri veya müşteri temsilcisi test sonuçları, test prosedürleri veya kendisine yapılan muamele ile ilgili şikayette bulunabilir.

**Müşteri Şikayet Formu (AVKE.P.07.F.01)** her müşterinin rahatça ulaşabileceği NKRB’de bulundurulur. Ayrıca telefon, elektronik posta, mektup veya sözlü yollarla yapılan her türlü şikayet **Müşteri Şikayet Formu (AVKE.P.07.F.01)** kullanılarak kayıt altına alınır. Numune Kabul ve

	<b>T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI Adana Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü</b>	Doküman No	AVKE.P.07
		İlk Yayın Tarihi	09.03.2012
<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon Tarihi	02.09.2024	
	Revizyon No	03	
	Sayfa No	3 / 4	

Raporlama Birimi şikâyetin geçerli kılınmasından, tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden, doğrulanmasından ve şikâyetin kabul edildiğini şikâyetçiye yazılı olarak (mail vb.) bildirmekten sorumludur.

Müşteri Şikayet Formu değerlendirilmek üzere KYB'ye gönderilir.

Müşterilerden gelen şikayetler Enstitü Müdürü ve KYB Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Gerekli olduğunda ilgili Bölüm Sorumlusu, KYB tarafından sorunun çıkış nedenini araştırıp bulmak ve çözüme kavuşturmak için çağrılır. şikâyeti değerlendirilir ve şikâyet sonucu yazılı olarak Enstitü Müdürlüğü aracılığı ile şikâyetçiye bildirilir.

Kalite Yönetim Birimi tarafından **Uygunsuzluk Formu (AVKE.P.08.F.01)** doldurulur.

**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (AVKE.P.09)**'ne göre düzeltilici faaliyetler başlatılarak, şikâyetin ortadan kaldırılması sağlanır. Düzeltilici faaliyetlerin uygulanması sonunda elde edilen sonuçlar Enstitü yönetimine ve KYB'ye iletilir. Kalite Yönetim Biriminde elde edilen sonuçlar değerlendirilerek **Müşteri Şikayet Formu (AVKE.P.07.F.01)**'na yazılır. Sonuçlar yazılı olarak en geç 15 gün içinde şikâyet sahibine KYB ve NKRB işbirliği ile bildirilir.

Şikâyetin haksız olduğu tespit edildi ise, gerekçesi ile birlikte sonuç forma yazılır. En geç 15 gün içinde şikâyet sahibine KYB, NKRB işbirliği halinde bildirilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteri şikayetleri genel olarak değerlendirilir.

Değerlendirme sonucunda yapılan düzeltilici faaliyetlerin yapılması ile ortaya çıkan sonuçlar incelenir. Müşteri şikâyetinin giderilmesi ve hizmetin iyileştirilmesi için çözümler aranır.

Diğer müşterilere veya Enstitünün saygınlığına zarar verecek, bağlı bulunulan Bakanlık yönetmeliklerine aykırı olan teklif, şikâyet ve talepler hakkında işlem yapılmaz.

Eğer müşteri şikâyetinde yazılı olarak belirtmiş ise, deneyin tekrarlanabileceği ve bu deneye kendisinin katılabileceği konusunda bilgilendirilir. Bu noktada **Müşteriye Hizmet Prosedürü (AVKE.P.06)**'ne bağlı kalınarak işlemler başlatılır. Belirlenen tarih ve saatte müşteri deneyi izler ve sonra sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir. İki tarafın da kendini haklı görmesi durumunda, müşterinin bilgisi dahilinde Bakanlık tarafından hakemlik yapması için üçüncü taraf bağımsız bir laboratuvar belirlenir. Bu amaçla şahit numune Enstitü Müdürlüğünde saklanıyor ise, numune hazırlanır, ambalajlanır ve ilgili laboratuvara gönderilir.

	<b>T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI Adana Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü</b>	Doküman No	AVKE.P.07
		İlk Yayın Tarihi	09.03.2012
		Revizyon Tarihi	02.09.2024
	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon No	03
		Sayfa No	4 / 4

Müşterinin sonuç raporlarına yapmış olduğu itirazın devam etmesi durumunda, Enstitü Müdürlüğü tarafından değerlendirme yapılarak, şahit numune konu ile ilgili AB referans laboratuvarlarına da gönderilir.

Denetim ve kontrol dışındaki teşhis amaçlı alınan şahitsiz numuneler herhangi bir sebeple müşteriye teslim edilmez.

Gelen müşteri şikayetleri **Müşteri Şikayetleri Takip Listesi Formu (AVKE.P.07.F.02)**'na işlenerek KYB tarafından takip edilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülür.

#### 5. REVİZYON

Revizyon			Revizyon Nedeni
No	Sayfa No	Tarih	
1	Üst Bilgi	05.12.2018	Bakanlığın İsmi ve Yapısının Değişimi
2	3	04.04.2019	Müşteri şikayetinin değerlendirilmesi
3	Tümü	02.09.2024	Evrak yayım formatında güncelleme