1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Konya Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğünde gerçekleştirilen muayene/test/analiz işlemleri ile ilgili olarak kurumumuz ile müşteriler arasındaki talep, teklif ve sözleşmelerin değerlendirilmesinde uygulanacak sistemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür muayene/test/analiz işlemleri ile ilgili müşteri talepleri ve sözleşmeleri kapsar.

3.KISALTMA VE TANIMLAR 3.1.Kısaltmalar 3.2.Tanımlar

Kısaltmalar ve Tanımlar, **Kısaltma ve Tanımlar (P03.EK.03)** ekinde yer almaktadır.

4.YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Çizelge 1. Yetki ve Sorumluluklar

Faaliyetler	Sorumlular	İşbirliği	Bilgi
Muayene/test/analiz talepleri ve değerlendirilmesi	NKRB Müdür	Laboratuvar teknik personelleri	Müşteri
Müşteri taleplerinde sapmalar	NKRB Şefi	NKRB Teknik personeli	Müşteri

5.UYGULAMALAR

5.1. Muayene/Test/Analiz Talebi

- Kurumumuza yapılan analiz talepleri Resmi ve Özel olmak üzere iki şekilde olmaktadır. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı İl ve ilçe Müdürlükleri aracılığıyla yürürlükteki mevzuatlara dayanarak teşhis, kontrol, hastalık takibi, ithalat, üretim izni, denetim

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Vet. Hekim Yusuf AKPINAR Vet. Hekim Cesur K. ÖZBAHAR KYBE	Dr. Kadir KAMBURGİL KYBB	Dr. Yasin GÜLCÜ Müdür

amacıyla yapılan başvurular "Resmi analiz talebi"; bunların dışında diğer resmi kurum özel şahıs, firma ve kuruluşlarca yapılan talepler ise "Özel analiz talebi" olarak değerlendirilir.

- Müşteriler kurumumuzda yapılan muayene/test/analiz bilgilerine ve numune gönderileceğinde doldurulacak olan forma **(Laboartuvara Numune Gönderme Formu)** web sitemizden veya NKRB'den ulaşabilir. Kurumumuz laboratuvarlarında yapılmakta olan muayene/test/analizlerle ilgili bilgiler her laboratuvarın **Muayene/Test/Analiz Listesinde** belirtilmiştir. Laboratuvarlar tarafından yıllık olarak hazırlanan bu listelerin birer nüshası da NKRB'de bulunur.
- Laboratuvarlarımızda ulusal ve uluslar arası standart metotların uygulanmasına dikkat edilir.
- Muayene/test/analiz talepleri **Numune Kabulü, Dağıtımı ve Muhafazası Prosedürü (P.18)** ve **Numune Kabul Kriterleri Talimatı (P.18.T.01)**'na uygun olarak işleme alınır.
- Kurumumuzdan muayene/test/analiz talebinde bulunan ve **Marazi Madde Gönderme Protokolü/Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01)/ Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11)/İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12)'nu** doldurup imzalayan müşteri kurumumuz analiz koşullarını kabul etmiş sayılır. Bu formlar sözleşme hükmünü almış olur ve sözleşme yürürlüğe girmiş kabul edilir.
- Müşterilerden gelen talep ve teklifler yeni analiz metotlarının araştırılmasında, analizlerin çeşitliliğinin artırılmasında ve sürekli iyileştirmelerde göz önünde tutulur ve değerlendirilir.
- *Müşteri, deney için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde karar kuralı açıkça tanımlanacaktır ve müşteriye bilgi verilecektir. Seçilen karar kuralı,*

hâlihazırda talep edilen şartname veya standartta yer almıyorsa müşteriye bildirilecek ve bu konuda müşteriyle anlaşılacaktır.

- Bir laboratuvarda yeni bir metot uygulamaya konulacağında Laboratuvar şefi Müdürü bilgilendirir. Metodun laboratuvarda uygulanabilmesi için gerekli teknik hazırlıklar yapılır. Metodun validasyon/doğrulama çalışmaları yapılır. Eğer bu yeni metot Bakanlığımız tarafından belirlenen Teşhis-Analiz Fiyat Listesinde bulunmuyorsa, Müdürün oluşturacağı bir komisyon tarafından analiz maliyeti göz önüne alınarak analiz ücreti hesap edilir. Belirlenen yeni metot ve ücreti Bakanlığın ilgili birimine bildirilir veya aciliyet arz etmiyorsa Bakanlık tarafından her yıl yapılan ücret tespit toplantısında Teşhis-Analiz listesine dahil edilmesi için öneride bulunulur.

5.2.Taleplerin Karşılanamaması

- Enstitümüz yetki ve sorumluluğunda olmayan konularda müşteriden gelen talep ve teklifler kabul edilmez. Bu durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- İhbarı mecburi bir hastalık şüphesi olduğunda kurumumuzda yapılmayan analizler veya doğrulama amacıyla numuneler müşterinin bilgisine başvurulmaksızın doğrudan ilgili kuruma/referens laboratuvara gönderilir.
- Kurumumuzda yapılması mümkün olmayan, ihbarı mecburi olmayan hastalık ve toksikolojik analiz durumlarında müşteri bilgilendirilerek bu analizleri yapan diğer kurumlara yönlendirilir.
- Müşteri taleplerinin bir kısmının karşılanıp bir kısmının karşılanamaması durumunda müşteri bilgilendirilerek ücretini ödenmesi durumunda numune/ler diğer kurumlara gönderilebilir.

5.3. Analizlerdeki Sapmalar

- Müşteri taleplerinde bir sapma olduğunda müşteriye bildirilmesinde NKRB Şefi yetkili ve sorumludur.

- Taleplerinin kabulünden sonra muayene/test/analiz işlemleri sırasında müşteri talebinde istenilen analizlerde oluşabilecek sapmalar aşağıda belirtilen yol izlenir.
- Müşteri hayvanlarda meydana gelen ölüm nedenlerinin ve hastalıkların teşhisi için analiz talep eder. Numuneler ile birlikte Resmi analiz talebi için **Marazi Madde Gönderme Protokolü,** özel analiz taleplerini, hayvanlara ait doku ve organ numuneleri için **Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01), y**em numuneleri için **Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11)** ve ilaç numuneleri için **İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12)** kullanılarak şüphe edilen hastalık ve laboratuar bazında analiz talep eder.
- Müşteri taleplerinin kabulünden sonra İlaç ve yem numuneleri **Numune Teslim Tutanağı (P.18.F.06)** doldurularak ilgili laboratuvara teslim edilir. Hayvanlara ait doku, organlar ya da tümü otopsi salonunda müşteri talepleri doğrultusunda **otopsi kayıt formuna** yazılır. Organlar ve otopsi yapılan hayvanların makroskobik bulguları müşterinin talep ettiği hastalıktan başka hastalıkları işaret ediyorsa, **otopsi kayıt formuna** yazılır ve bu hastalıklar yönünden de bakılması gerektiği NKRB'ne telefonla bildirilir. Bu durum NKRB tarafından aynı numuneye ait Resmi analiz talebinde Marazi Madde Gönderme Protokolü**,** özel analiz talebinde **Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01)** üzerine not olarak yazılır. NKRB müşteriyi telefonla arar, analizi yapılacak hastalık ihbarı mecburi hastalık ya da ücrete tabi olmayan hastalıksa bilgilendirir ve analize devam edilir. Analizi yapılacak hastalık ücrete tabi ise müşteri talebi alındıktan sonra ücretlendirme son duruma göre düzenlenerek analize devam edilir ve müşterinin talebi **Marazi Madde Gönderme Protokolü/Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01)**'na not olarak yazılır.
- Analizlerde cihaz arızalanması, testlerde görülen uygunsuzluk, testlerin zamanında çıkmaması vb durumlarda ilgili laboratuar şefi NKRB'ni arayarak bilgilendirir. NKRB numunenin geldiği **Marazi Madde Gönderme Protokolü/Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01)/Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11)/İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12)**'na not olarak yazar ve müşteriyi bilgilendirir. Hastalık ihbarı mecburi bir hastalıksa numune bakanlığın benzer

enstitülerinden birine gönderilir, değilse müşteri talebi doğrultusunda hareket edilir ve müşterinin talebi **Marazi Madde Gönderme Protokolü/Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01)/Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11)/İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12)**'na not olarak yazılır.

5.4.Analiz Talebinin Sonlanması

- Analizlerin tamamlanmasını takiben, sonuçların raporlanması ile sözleşme son bulmuş olur.
- Müşteri sonuçlara rapor tarihinden sonraki 15 gün içerisinde itiraz edebilir. Bu süre sonunda yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmaz. Analiz kayıtları baştan sona incelenir, gerekirse yeterli numune gönderilmiş ve yedekleme yapılmışsa yedek numune çalışır. Müşteri analiz tekrarı için başka numune getirmek isterse bu yeni numune olarak kabul edilir ve müşteri bilgilendirilir.
- İthal edilen hayvanlara ait kontrol amaçlı gönderilen numunelerin test/analiz sonuçlarını uygun görmeyen müşterinin, aynı numunelerin bakanlığa ait referans laboratuvarda test/analiz talebi, ilgili laboratuvarca değerlendirilerek talebin itiraz süresi içinde yapılması ve yeterli numune bulunması halinde referans laboratuvara gönderilebilir.
- Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkacak kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P.9)**'ne göre NKRB'de muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Muayene/Test/Analiz Listesi
- Numune Kabulü, Dağıtımı ve Muhafazası Prosedürü (P.18)
- Numune Kabul Kriterleri Talimatı (P.18.T.01)
- Marazi Madde Gönderme Protokolü
- Laboratuvara Numune Gönderme Formu (P.18.F.01)
- Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11)
- İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P.9)

7. REVİZYON

Revizyon No	**Revizyon Tarihi**	**Revizyon Yapılan Madde**	**Revizyon Nedeni**
1		**5.1**	"Başvuru koşulları" ifadesi kaldırılarak **"**numune gönderileceğinde doldurulacak olan forma (Laboartuvara Numune Gönderme Formu)" ifadesi eklendi
1		**5.1**	"şayet söz konusu talep kurumumuz imkânlarınca karşılanabilecek durumda ise" ifadesi, kurumumuz imkanlarınca karşılanamayacak karşılanamayacak bir durum var ise ne yapılacağı ileriki maddelerde yazıldığından dolayı çıkartılmıştır.
1		**5.3**	"talep formunda" ifadesi çıkartılarak "müşteri talebinde " ifadesi eklendi.
1		**5.4**	talep formunda" ifadesi çıkartılarak "müşteri talebinde " ifadesi eklendi.
2	**25.01.2013**	**6**	Logo yenilendi, İlgili dokümanlar bölümü eklendi
3	26.05.2015	**5.3**	TÜRKAK Baş denetçi Yrd. Doç. Dr.Dünyamin GÜÇLÜ tespit ettiği uygunsuzluğun giderilmesi için yeniden düzenlendi
3	26.05.2015		Analiz Talebinin Düzeltilmesi başlığı, 5.3 madde içinde anlatıldığından çıkarılmıştır
4	17.04.2017	**5.4**	Müdür, KYBB ve ilgili Lab. Şefleri 17.04.2017 tarihinde toplantı sonucu revizyon yapılması uygun görülmüştür.
5	25.07.2018	**5.1, 5.3**	Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11) ve İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12) metin içine eklendi

5	25.07.2018	**6**	Yem ve Yem Hammaddeleri Analizi İstek Formu (P.18.F.11) ve İlaç Numune Kabul Formu (P.18.F.12) listeye eklendi
6	06.12.2018	**5.1**	Revize 17025:2017 standardı gerekliliği nedeniyle düzenlendi