

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 1/ 7

REVİZYONLAR				
Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
KYB	4-5	08.11.2013	1	6.3 Müşteri Bilgilendirmesi maddesi eklenerek gerekli durumlarda müşterinin nasıl bilgilendirileceği ayrıntılı şekilde anlatıldı. 8.Dağıtım kısmı düzenlendi.
KYB	4	08.08.2016	2	6.Prosedürün Uygulanışı, kısmına ücretli testlerde izlenecek yol tanımlandı
KYB	4	29.03.2018	3	6.Prosedürün Uygulanışı kısmında revizyon yapılarak, kurum tarafından akredite testlerin müşterilere nasıl duyurulduğu açıklanmıştır.
KYB	1	12.04.2019	4	P.403'de yapılan revizyon gereği üstbilgi formatı değiştirilmiştir.
KYB	2,3,4	13.03.2021	5	Numune Kabul ve Raporlama Birimi Numune Kabul Birimi olarak, NKRB NKB olarak güncellendi. İlgili bölümlerde NTS tanımı VELBİS olarak değiştirildi. 3. Sorumlular kısmında LS. Laboratuvar Sorumlusu eklenmiştir. 4. Tanımlar da Bakanlık ismi değiştiği için yani adı yazılmış ve bundan sonra Bakanlık olarak anılacağı belirtilmiştir. Nekropsi ve Numune Kabul Gelen- giden Evrak Defteri yerine Marazi Madde Gönderme Protokolünü veya Numune Kabul Formu olarak ve NKB Sorumlusu NKB personeli olarak revize edildi.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 2/ 7

KYB	3,4	15.01.2022	6	6. Prosedürün uygulanışı bölümünde sözleşmede herhangi bir değişiklik olduğunda neler yapılması gerektiği belirtilmiştir. Kuruluş ve organizasyon prosedürü ilgili doküman ve veriler bölümüne eklenmiştir.
KYB	1,4,5,6	24.10.2022	7	Prosedürün adı standart ile uyumlu hale getirilmiştir. İlgili dokümanlar ve veriler bölümünün kendisi ve prosedür genelindeki ilgili kısımlar güncellenmiştir. Prosedürün işleyişinde kolaylık ve sadelik olması açısından Numune Kabul Formu sistemden çıkarılmış olup 6.Prosedürün uygulanışı kısmında ve bölümlerinde bu forma yapılan atıflar Marazi Madde Gönderme Protokolü olarak güncellenmiştir. Form bu protokol eklerine alınmıştır.6.4 Dış Tedarikçi Kullanılması Durumu başlığı eklenmiş olup işleyiş açıklanmıştır.
KYB	4	20.07.2023	8	Kurum analiz faaliyetlerindeki karar kuralı ve ölçüm belirsizliğine yönelik açıklama eklenmiştir.
KYB	4,5	25.04.2024	9	Prosedürün uygulanışı bölümüne deneylere tanıklık esnasında izlenecek yöntem tanımlanmıştır. Prosedüre ek açıklamalar eklenmiştir.

**ELEKTRONİK NÜSHADIR.
BASILI HALİ KONTROLSÜZ DÖKÜMANDIR!**

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 3/ 7

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; SVKE Müdürlüğü tarafından "TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" Standardına uygun olarak oluşturulan sistemde, gerçekleştirilmekte olan deney işlemlerine ait olmak üzere müşterilerden gelen talebin alınması, değerlendirilmesi, teklif ve/veya sözleşmenin gözden geçirilmesine ait yöntemleri, yetki ve sorumlulukları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, SVKE Müdürlüğü Laboratuvarlarında gerçekleştirilen test ve analiz işlemlerine ait müşteri talepleri için uygulanır.

3. SORUMLULAR

	M	KYS	NKB	LS	BİÜ	TP
Analiz isteğinin uygunluğunun kontrolü ve kabul işlemleri	X*		X	X		
Analiz isteğinin onaylanması	X*		X			
Analiz listesinin hazırlanması	X*	X		X		
Kurum analiz listesinin düzenlenmesi ve Web sitesinde yayınlanması	X*	X		X	X	
<u>Diğer müşteri taleplerinin alınması</u>						X
<u>Taleplerin Değerlendirilmesi ve Onaylanması</u>	X	X**		X**		

*Bilgi

**İşbirliği

Kısaltmalar :

M : Müdür
KYS : Kalite Yönetim Sorumlusu
NKB : Numune Kabul Birimi
LS : Laboratuvar Sorumlusu
TP : Tüm Personel
BİÜ : Bilgi İşlem Ünitesi

4. TANIMLAR

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 4/ 7

Bakanlık : Tarım ve Orman Bakanlığını tanımlar (Bundan sonra Bakanlık olarak anılacaktır.)

Sistem Kullanıcısı: Bakanlık tarafından sistemi kullanma yetkisi verilmiş, TC kimlik numarası üzerinden sisteme tanımlanmış ve şifre tahsis edilmiş olan kullanıcı

Veteriner Laboratuvar Bilgi Sistemi (VELBİS) : Bakanlık tarafından kontrol edilen ve Hayvan Bilgi Sistemi içinde oluşturulmuş, laboratuvara taşra teşkilatından ve/veya sistem kullanıcısından numune göndermeye, takibine ve sonuçların öğrenilmesine yarayan sistemdir. Sistemde görevli kişiler sadece yetkileri ile orantılı olarak bilgilere erişebilirler.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE VERİLER :

• Teknik Kayıtlar ve İş Akış Prosedürü	P.704-705
• Şikayet Prosedürü	P.709
• Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler Prosedürü	P.606
• Kayıtların Kontrolü Prosedürü	P.804
• Analiz-Test Listesi	L.409
• Marazi Madde Gönderme Protokolü Formu	F.405
• Nekropsi ve Numune Kabul Gelen-Giden Evrak Defteri Formu	F.532
• <u>Talep Formu</u>	<u>F.554</u>
• VELBİS Kullanma Talimatı	T.5024

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI :

SVKE Müdürlüğü, Laboratuvarlarında uygun yöntem ve prosedürler çerçevesinde belirlenen ve uygulanmakta olan TS EN ISO/IEC 17025 sistemi içerisinde gerçekleştirilen deney işlemleri, kullanılan referans metot, fiyat ve analiz kodu bilgilerini **Analiz/Test Listesi** aracılığı ile dokümanite ederek tüm müşterilerinin bilgilendirilmesini sağlar. Laboratuvar, kapasite, uzman ve altyapıya sahip olduğu analizleri Analiz/Test Listesinde belirtmiştir. Analiz/Test Listesinde test analiz adı / analiz-test materyali / test metodu * işareti ile gösterilmiş ve listenin başında gerekli açıklama yapılmıştır. Bu sayede müşteri tarafından kurumun akredite olduğu test analiz adı / analiz-test materyali /test metodu öğrenilebilmektedir. Ayrıca kurumun resmi internet sitesinde akreditasyon kapsamı müşterilerle paylaşılmaktadır. (Analiz/Test Listesi ve analiz başvuru koşulları web sayfasında tüm müşterilerin ulaşımına açıktır).

Samsun Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü laboratuvarlarında ölçüm belirsizliği hesaplanarak ve/veya karar kuralı uygulanarak sonuç verilen analiz faaliyeti bulunmamaktadır. Müşteri ile kurum arasında sözleşme niteliğinde bulunan Marazi Madde Protokolü Formu'nda kurumun mevcut analiz faaliyetlerinin Analiz Test Listesi aracılığı ile müşterilere duyurulduğu belirtilmekte olup ilgili listede ölçüm belirsizliği ve karar kuralı uygulanmadığına dair açıklama mevcuttur. Bu sayede müşteri bilgilendirmesi güncel olarak kurum internet sitesi üzerinden yapılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 5/ 7

Analiz/Test Listesi'nde yer alan deney hizmetlerine ait müşteri talepleri; numune kabul sorumluları tarafından alınır.

Analiz/Test Listesi'nde yer alan analizler için talepte bulunan ve **Marazi Madde Gönderme Protokolü** ile başvuru yapan müşteri, Laboratuvarın Analiz Koşullarını kabul etmiş sayılır. Müşteri tarafından doldurulmuş ve imzalanmış başvuru formu veya marazi madde gönderme protokolü sözleşme olarak kabul edilir ve laboratuvar tarafından kabul edildikten sonra sözleşme yürürlüğe girmiş olur. Müşteri tarafından talep edilen yöntemin uygun veya güncel olmadığı değerlendirildiğinde veya sözleşmede herhangi bir sapma olduğunda laboratuvar faaliyetleri başlamadan önce kurum tarafından müşteriye bilgi verilir. Talep veya teklifle sözleşme arasındaki farklılık müşteri ile mutabakata varılarak giderilir. Farklılık giderilemediği veya mutabakata varılamadığı durumlarda karşılıklı ve yazılı olarak sözleşme feshedilebilir. Sözleşme, iş başladıktan sonra tadil edilirse, sözleşme yeniden gözden geçirilir ve yapılan tadiller, bu durumdan etkilenen tüm personele bildirilir. Bilgilendirme **Teknik Kayıtlar ve İş Akış Prosedürü'**ne göre ilgili personele yapılır.

Laboratuvar, müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında (müşterinin kendi numunesinin analizlerine eşlik etme talebi vs.) müşterilerle veya onların temsilcileriyle işbirliği içinde çalışır. **F.554 Talep Formu aracılığı ile iletilen talepler üst yönetim, Kalite Yönetim Birimi ve ilgili laboratuvar/birim sorumlusu tarafından değerlendirilir. Müşteriye özel laboratuvar faaliyetlerine eşlik edebilmesi için laboratuvarın ilgili alanlarına makul bir erişimin sağlanmasının talep edildiği durumlarda diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin korunması ve mevcut riskler (kontaminasyon vs) ile ilgili bilgilendirme yapılması amacıyla müşteriye F.424 Müşteri-Misafir Tarafsızlık ve Gizlilik Formu imzalatılır. Müşterilerin deneylere tanıklık talebi idare tarafından uygun görüldüğü takdirde kabul edilmekle birlikte idare yüksek risk gördüğü durumlarda (halk sağlığı için tehdit oluşturabilecek zoonoz veya riskli patojen analizleri gibi) talebi reddedebilir. Üst yönetimin uygun görmesi halinde laboratuvar alanlarına yapılan girişlerde diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin korunmasına yönelik önlemleri almakla ilgili laboratuvar personeli ve sorumlusu yükümlüdür.**

Resmi veya özel gelen analiz taleplerinde ücret alınması gereken durumlarda, ücret kurum döner sermayesine yatırılmadan test/analiz işlemi yapılmayacaktır.

Samsun Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü laboratuvarlarında ölçüm belirsizliği hesaplanarak ve/veya karar kuralı uygulanarak sonuç verilen analiz faaliyeti bulunmamaktadır.

Analiz talepleri Enstitü Müdürlüğüne Resmi ve Özel olmak üzere iki şekilde ulaşır.

6.1. Resmi Analiz Talebi

Bakanlığa bağlı taşra teşkilatı yürürlükteki mevzuatlara dayanarak kurumumuzdan denetim, ithalat, ihracat, şahit, üretim izni, şikayet veya bunların dışında kontrol amacıyla analiz talep edebilir. VELBİS ile elektronik ortamda protokol hazırlanıp kurumumuza gönderilen numuneler, **VELBİS Kullanma Talimatı** doğrultusunda işleme alınır ve "Resmi Analiz Talebi" olarak kabul edilir. Ayrıca,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 6/ 7

müşteri tarafından elden getirilen numuneler mevzuat çerçevesinde yer alan şartları taşıdığı takdirde (ölüm sebebi araştırılması, ihbarı mecburi hastalıklar gibi) kurum personeli tarafından resmi evrakları hazırlanarak ve müşteriye imzalatılarak resmi analiz talebi olarak kabul edilebilir.

Numune kurumumuza kargo yoluyla ya da müşterilerin bizzat müracaatıyla ulaşır. Numune ile birlikte kurumumuza ulaşan Marazi Madde Gönderme Protokolü "Resmi analiz talebi" olarak kabul edilir. Resmi yazının ve numunenin NKB tarafından kabul edilmesi ile (şayet söz konusu talep kurumumuz imkanlarınca karşılanabilecek durumda ise) resmi analiz talebi analiz sözleşmesi hükmünü almış olur ve sözleşme yürürlüğe girmiş kabul edilir. Bu gibi durumlarda müşteri kurumumuzca sağlanacak şartları kabul etmiş sayılır.

6.2. Özel Analiz Talebi

Yukarıda sayılanlar dışında diğer resmi kurumlar, özel şahıs, firma ve kuruluşlarca kurumumuza intikal eden talepler özel analiz talepleridir. Şayet müşteri kurum web sitesi üzerinden ulaşılabilir olan analiz talebini gösterir Marazi Madde Gönderme Protokolünü posta, kargo vb. bir yolla kurumumuza ulaştırmış ise bu analiz sözleşmesi olarak kabul edilir ve sözleşme yürürlüğe girmiş olur. Bu gibi durumlarda müşteri kurumumuzca sağlanacak şartları kabul etmiş sayılır. Müşterinin analiz talebini şahsen kurumumuza bildirmesi durumunda, Numune Kabul Birimi personeli tarafından Marazi Madde Gönderme Protokolü'nün müşteriye ilgilendiren kısımları müşteri tarafından, Kurumla ilgili kısımları Numune Kabul Birimi personeli tarafından doldurulur. Hazırlanan analiz talep formunun müşteri tarafından ve Numune Kabul Birimi Personeli tarafından imzalanması ve teslim alınması ile sözleşme yürürlüğe girmiş olur. Ayrıca VELBİS ile elektronik ortamda protokol hazırlanıp kurumumuza gönderilen numuneler veya kurumumuza bizzat başvuru yapıldıktan sonra sisteme girilen numuneler, **VELBİS Kullanma Talimatı** doğrultusunda işleme alınır. Bu başvuru şekli "Özel Analiz Talebi" olarak kabul edilir.

6.3. Müşterilerin Ne Şekilde Bilgilendirileceği

Sözleşme hükümlerinin değişmesine sebep olacak bir durum olduğu takdirde müşteri resmi yazı, sözlü veya telefon ile bilgilendirilebilir. Resmi yazı ile yapılan bilgilendirmede, yazı **Marazi Madde Gönderme Protokolü** veya eş değer belgelerle birlikte Numune Kabul Birimi tarafından dosyalanır. Sözlü veya telefon ile yapılan bilgilendirmede, görüşmeyi gerçekleştiren personel tarafından aşağıda yazılı asgari bilgiler Marazi Madde Gönderme Protokolüne kayıt edilir.

- Görüşmeyi gerçekleştiren kurum personeli
- Görüşme konusu
- Görüşülen kişi
- Görüşme yöntemi (Telefon ile yapıldıysa telefon numarası)
- Görüşme tarihi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü

	SAMSUN VETERİNER KONTROL ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ	Doküman No: P.701
		Yayın Tarihi: 20.05.2013
	TALEPLERİN, TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi ve No'su: 25.04.2024-9
		Sayfa No: 7/ 7

- Müşterinin görüşü/onayı

6.4. Dış Tedarikçi Kullanılması Durumu

Laboratuvar, faaliyetleri gerçekleştirecek yetkinliğe ve kaynağa sahip olduğu ancak öngörülemeyen nedenlerden bunları kısmen veya tamamen üstlenemeyecek olduğu durumlarda analiz taleplerini diğer yetkili ve yetkin bakanlık kurumlarına yönlendirebilir. Bu durum sözleşmede yer almakta olup, sözleşme müşteri tarafından imzalandığı takdirde bu husus da kabul edilmiş sayılır.

Laboratuvarın faaliyetlerini gerçekleştirmek için kullandığı malzeme/ürün ve hizmetler için kullanacağı dış tedarikçiler ile yapacağı sözleşme, hükümler ve işleyiş ile ilgili işlemler **P.606 Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler Prosedürüne** göre yürütülür.

7. KAYITLAR :

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, işin sorumlusu tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre saklanır.

8. DAĞITIM :

Sistem üzerinden tüm personele

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
B***** T***** Kalite Yönetim Personeli	A*** K***** A***** Kalite Yönetim Sorumlusu	Dr. H***** K***** Enstitü Müdürü