	T.C. BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TARIM VE HAYVANCILIKTA STANDARDİZASYON VE BELGELENDİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 25.11.2019	Revizyon Tarih/No 12.10.2021/03	Sayfa No 1/5
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; T.C. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Tarım ve Hayvancılıkta Standardizasyon ve Belgelendirme Uygulama ve Araştırma Merkezine müşteriden gelen şikâyetlerin ve itirazların incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, hizmet kalitesinin artırılması için müşteri ile işbirliği yapmak, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Tüm tarafların verilen hizmetten kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

İtiraz: Tüm tarafların Merkezimiz tarafından alınan kararlara yönelik talebidir.

Müşteri: Tarafımızca yetkilendirilmiş olan kuruluşlar ve kuruluşlar tarafından belgelendirme sürecinde bulunulan işletme sahipleri.

Müşteri Memnuniyeti: Yerine getirilen müşteri şartlarının, müşteri tarafından algılanma derecesi.

Değerlendirme Kurulu: Şikâyetlerin ve itirazların değerlendirilmesi aşamasında toplanan Merkez Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisinin ve teknik dosya sorumlusunun katıldığı kuruldur.

3. UYGULAMA


3.1. Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

3.1.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

3.1.1.1. Merkezimiz tarafından yetkilendirilmiş veya başvuru süreci tamamlanmamış olan belgelendirme kuruluşları tarafından veya yasal otoritelerden iletilen şikâyetler ve itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir. Belgelendirme kuruluşunun başvurusunun kabul edilmemesi, başvuru sürecinin belirtilen sürede tamamlanmaması, Merkezimizde yetkili kişilere ulaşamaması ve yeterli bilgi alınamaması gibi sebeplerden dolayı Merkezimize şikâyet ve itirazlar gerçekleşebilir. Şikâyet ve itirazlar yazılı olarak e-posta veya dilekçe ile kabul edilmektedir. Şikâyet eden müşterinin firma bilgileri ve yaşadığı problemi net bir şekilde belirtmesi iletilir.

3.1.1.2. Kalite Yönetim Temsilcisi, Müşteriye Şikâyet/İtiraz/Öneri Formunu (FRM.019) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyeti Merkez Müdürüne iletir ve yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Merkez Müdürü

	T.C. BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TARIM VE HAYVANCILIKTA STANDARDİZASYON VE BELGELENDİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 25.11.2019	Revizyon Tarih/No 12.10.2021/03	Sayfa No 2/5
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

3.1.1.3. Yapılan düzeltici faaliyetler ve şikâyetin değerlendirme süreci hakkında bilgi şikâyeti ileten kişiye yazılı olarak bildirilir.

3.1.1.4. Şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi on beş (15) iş günü içerisinde tamamlanmalıdır. Şikâyetin ve itirazın değerlendirilmesinde Merkez Müdürünün, kalite yönetim temsilcisinin ve teknik dosya sorumlusunun bulunduğu değerlendirme kurulu oluşturulur. Gerekli görülmesi halinde yasal otoritelerden görüş alınabilir. İtiraz ve şikâyetin geçerliliği değerlendirilir. Sorumluluğumuz altında olan faaliyetlerimizle ilişkin olup olmadığı teyit edilir. Şikâyetin faaliyetlerimizle ilişkin olmaması veya geçerli olmaması durumunda şikâyeti bildiren kişiye yazılı olarak şikâyetin sebebi ile birlikte reddi bildirilir.

3.1.1.5. Şikâyetin işleme alınmasında, şikâyetle ilgili detaylı değerlendirmeyi yapacak olan kişi veya değerlendirme grubu tarafından şikâyete konu olan her türlü faaliyet gözden geçirilerek şikâyetin sebepleri araştırılır.


3.1.1.6 Şikâyet veya itirazı çözen kararın, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilmesi veya bunlar tarafından gözden geçirilmesine ve onaylanmasına dikkat edilir. Aynı zamanda son iki (2) yıl içerisinde şikâyet ve itiraz eden firma ile kurumsal bir bağlantısı olan kişi/kişiler şikâyet ve itirazın değerlendirmesinde yer almaz.

3.1.1.7. Şikâyet ve itiraz konusu tarafımızdan oluşturulmuş olan standartlar ile ilgili ise değerlendirme kuruluna standart hazırlamada görev almış akademik personel davet edilir. Gerekli ise e-posta ile bütün standart hazırlama ekibine e-posta aracılığı ile şikâyet konusu iletilir ve görüş alınır. Görüş doğrultusunda Süt Sığırcılığı İşletmeleri Standardında ve/veya Küçükbaş Sürü Standardında gözden geçirme işlemi gerçekleştirilebilir.

3.1.2. Yetkilendirilmiş Olan Belgelendirme Kuruluşunun Şikâyet Edilmesi

3.1.2.1. Yetkilendirilmiş kuruluştan gelebilecek şikâyet ve itirazların yanında, belgelendirme sürecinde veya belgelendirme süreci tamamlanmış işletmelerden veya yasal otoritelerden tarafımıza belgelendirme kuruluşunun tavır, davranış, belgelendirme kuruluşu ile çözülemeyen konular, firmaların başvuru dâhil olmak üzere belgelendirme sürecinde yaşamış olabileceği olumsuz durumlar ve yasal mevzuata uygun olmayan faaliyetlerde bulunması hakkında tarafımıza itiraz ve şikâyette bulunulabilir. Belgelendirme kuruluşuna yasal otoritelerden iletilen şikâyetler ve şikâyetler için yapılan faaliyetler tarafımıza on beş (15) gün içinde iletilmelidir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Merkez Müdürü

	T.C. BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TARIM VE HAYVANCILIKTA STANDARDİZASYON VE BELGELENDİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 25.11.2019	Revizyon Tarih/No 12.10.2021/03	Sayfa No 3/5
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

3.1.2.2. Yetkilendirilmiş olan belgelendirme kuruluşu ile ilgili alınmış olan şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Merkez Müdürüne iletilir. Şikâyet ve itirazın geçerliliği değerlendirilir. Şikâyet ve itiraz kuruluştan e-posta ve yazılı olarak kabul edilmektedir. Kalite Yönetim Temsilcisi, Müşteriye Şikâyet/İtiraz/Öneri Formunu (FRM.019) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet için yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

3.1.2.3. Yetkilendirilmiş kuruluş hakkında belgelendirme sürecinde müşteriye belge vermemesi, sürecin belirtilen planda yürütülememesi, tarafsızlık veya gizlilik ilkelerine uyulmaması gibi bir sebepten başvurulması durumunda değerlendirme yapılır. Değerlendirme kurulu tarafından gerekli olan tüm bilgiler toplanır ve doğrulanır. Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşunun olması gereken süreci yönettiği kararının verilmesi durumunda işletmeden şikâyeti ileten yetkiliye süreç iletilerek şikâyet reddedilir.

3.1.2.4. Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşu hakkında iletilen şikâyetler ve değerlendirme sonucunda alınan kararlar yazılı olarak belgelendirme kuruluşuna otuz (30) iş günü içerisinde iletilir.


3.1.2.5. Şikâyetin ve itirazın değerlendirilmesinde Merkez Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisinin ve teknik dosya sorumlusunun bulunduğu değerlendirme kurulu oluşturulur. Gerekli görülmesi halinde yasal otoritelerden görüş alınabilir. Şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi aşamasında şikâyete mevzu olan işletme için veya diğer belgelendirilmiş olan işletmelerden rastgele örnek seçilerek kuruluş tarafından muhafaza edilen kayıtların tarafımıza gönderilmesi talep edilebilir.

3.1.2.6. Değerlendirme sonucunda kuruluş ile iletişime geçilerek Düzeltici Faaliyet başlatılması istenebilir veya Merkezimiz tarafından görevlendirilmiş personel tarafından habersiz denetim düzenlenerek şikâyet değerlendirilebilir. Uygulanacak değerlendirme yöntemine değerlendirme kurulu tarafından karar verilir. Yasal otoritelerden şikâyet gelmesi durumunda habersiz denetim gerçekleştirilir. Şikâyet hakkında verilen nihai karar yasal otoritelere ivedilikle bildirilir.

3.1.2.7. Habersiz denetim sonucunda şikâyet ile ilgili düzeltici faaliyet talep edilebilir ve yirmi (20) gün içerisinde faaliyetin tamamlanması ve tarafımıza iletilmesi beklenir. Eğer faaliyet tamamlanamaz veya uygun olarak kapatılmaz ise yetkilendirilmiş kuruluşun yetkisi askıya alınır.

3.1.2.8. Habersiz denetim gerçekleştirilmeden talep edilen Düzeltici Faaliyet için yirmi (20) gün kapatma süresi belirlenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Merkez Müdürü

	T.C. BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TARIM VE HAYVANCILIKTA STANDARDİZASYON VE BELGELENDİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 25.11.2019	Revizyon Tarih/No 12.10.2021/03	Sayfa No 4/5
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

3.1.2.9. Yetkilendirilmiş olan kuruluştan gelen düzeltici faaliyet tarafımızca oluşturulmuş olan değerlendirme kurulu tarafından değerlendirilir ve şikâyet sonucu uygulanan faaliyetler şikâyet eden firma yetkilisine yazılı olarak iletilir.

3.1.2.10. Değerlendirme kurulu değerlendirmelerini yaparak ilgili müşteriye alınan kararı ve yapılmış olan düzeltici faaliyeti yazılı olarak bildirir.

3.1.2.11. Süt Sığırcılığı İşletmeleri belgelendirilmesinde çiğ süt analiz sonuçlarının uygun bulunmadığı durumlarda da işletme tarafından şikâyette/itirazda bulunulabilir. Bu durumlarda belgelendirme kurulu değerlendirme yapar. Gerekli ise tekrar çiğ süt numunesi olarak konu olan analizi iki farklı laboratuvara analiz yaptırabilir. Analiz sonuçlarını değerlendirip işletmeye bilgi verir.

3.1.2.12. Küçükbaş Sürü Belgelendirme sürecinde İyi Sürü Plus+ kapsamında yapılan analiz sonuçlarının uygun bulunmadığı durumlarda şikâyette/itirazda bulunulabilir. Bu durumlarda belgelendirme kurulu değerlendirme yapar. Gerekli ise analiz tekrarlanabilir. Analiz sonuçlarını değerlendirip işletmeye bilgi verir.

3.1.3. Şikâyetlerin/İtirazların Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

3.1.3.1. Merkezimize gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.048) açılarak şikâyetin temel nedeninin Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürüne (PRS.07) göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.


3.1.3.2. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PRS.02) göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

3.1.3.3. Sene içerisinde alınmış olan şikâyet, öneri ve itirazların takibi Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Formu (FRM.051) ile izlenebilmektedir.

3.1.3.4. Şikâyet veya itiraz sonucunda Merkezimiz tarafından alınan karara itirazın devam etmesi durumunda ilgili bir üst mercie yönlendirilir.

3.1.3.5. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04) çerçevesinde değerlendirilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Merkez Müdürü

	T.C. BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TARIM VE HAYVANCILIKTA STANDARDİZASYON VE BELGELENDİRME UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 25.11.2019	Revizyon Tarih/No 12.10.2021/03	Sayfa No 5/5
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

3.2. Öneriler

3.2.1. Merkezimizde görevli personel tarafından hizmet kalitesi veya yönetim sistemi için belirledikleri önerileri Şikâyet/İtiraz/Öneri Formunu (FRM.019) kullanarak direkt Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilir.

3.2.2. Müşteriler tarafından hizmet kalitesi, kapsamımızda yer alan programlar/standartlar için belirledikleri önerileri Şikâyet/İtiraz/Öneri Formunu (FRM.019) kullanarak direkt Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilir.

3.2.3. Merkezimize yapılmış olan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Merkez Müdürü tarafından değerlendirilir ve sürekli iyileştirme kapsamında gerekli ise yürürlüğe alınır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR/REFERANSLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.048)

Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu (FRM.019)

Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Formu (FRM.051)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)

5. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
01	18.03.2021	Dokümanda program sahibi olarak başvuruda bulunan belgelendirme kuruluşu ile ilgili şikâyet ve itiraz süreci tanımlanmıştır.
02	21.09.2021	Yasal otoritelerden gelen şikâyetler ile ilgili tanımlama yapılmıştır. 3.1.2.11 maddesi eklenmiştir.
03	12.10.2021	Küçükbaş Sürü Belgelendirme ile ilgili eklemeler yapılmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Merkez Müdürü