

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	DİLEK VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-05	01.04.2009	03	15.02.2021

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve güvenilirliği arttırmak için müşterilerin ve Enstitünün ilişki içerisinde olduğu diğer kişi veya kurumların, verilen hizmetler hakkında yapmış oldukları şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi esaslarını belirler.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, müşterilerden ve Enstitünün ilişki içerisinde olduğu diğer kişi veya kurumlardan gelen şikayet ve önerileri için yapılan faaliyetleri kapsamaktadır.

## 3. SORUMLULUK

**Kalite Yöneticisi** : Prosedür kapsamında oluşturulmuş olan tüm dokümanların kontrolünden sorumludur. Müşteri ve ya ilgili kişi ve kurumlar ile iletişimi sağlar. Alınan karar, hazırlanan rapor vb. geri bildirimleri, şikayet ve ya öneri sahibine ulaştırır.

**Enstitü Müdürü**: Meydana gelen bu süreçte; alınan karar neticesinde hazırlanan rapor, oluşturulan formlar vb. Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının onaylanmasından, etkili şekilde kullanılmasının sağlanmasından sorumludur. Gerekli gördüğü takdirde; şikayet ve ya öneri sahibi müşteri ve ya ilgili kişi ve kurumlar ile iletişime geçer.

**Kısım Müdürleri**: Gelen şikayet ve önerilerden kendi birimi ile ilgili olanları alarak, çözümlenme sürecini takip eder. Personeli koordine eder.

**Tüm Personel**: Dilek ve şikayetlerin çözümlenmesinden sorumludurlar.

## 4. TANIMLAR

**Müşteri**: Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

## 5. KISALTMALAR

**ÇAYKUR** :Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü  
**Enstitü** :Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü  
**ISO 17025** :TS EN ISO/IEC 17025  
**Girdi** : Prosesin harekete geçmesi için bilgi, veri, tanımlar vb. özelliklerdir.

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		1 / 5

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	DİLEK VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-05	01.04.2009	03	15.02.2021

## 6. UYGULAMA

### 6.1 Dilek ve Şikayetler Politikası

Müşterilerden veya ilgili kuruluşlardan gelen her türlü şikayet ve öneri Enstitü Müdürlüğü tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılan faaliyetler ve sonuçları şikayet ve öneri sahiplerine iletilir.

### 6.2 Dilek ve Şikayetlerin Kabulü

Enstitü Müdürlüğü müşterilerin ve diğer ilgililerin Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan faaliyetler hakkında dilek ve şikayetlerin bildirilmesi için farklı kanalların kullanılması yönünde imkanlar sağlanmıştır. Bu kanallar şunlardan oluşmaktadır.

- Yazılı bildirim
- Sözlü bildirim
- Telefon veya faks ile bildirim
- Elektronik ortamda bildirim
- Dilek ve Şikayet Kutusu yoluyla bildirim.

Bu kaynaklardan gelen bildirimler için Dilek ve Şikayet Formu kullanılır. Dilek ve şikayetler ayrıca <http://www.caykur.gov.tr> adresindeki iletişim formu ile de bildirilebilir.

Ayrıca, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik kapsamında Enstitüme yapılan başvurular da yine bu yönetmelik kapsamında değerlendirilerek sonuçlandırılır. Bunun için gelen başvurular Enstitü Müdürü tarafından ilgili birime havale edilir. Birim sorumlusu başvuru hakkında gerekli bilgileri hazırlar. Bilgiler resmi olarak Enstitü Müdürü tarafından başvuru sahibine iletilir.

Dilek ve Şikayet Kutusu, Enstitü binasının ana girişinde bulunmaktadır. Enstitü personeli, müşteriler ve diğer ilgililer Kalite Yönetim Sisteminin işleyişi hakkında dilek ve şikayetlerini herhangi bir formata bağlı kalmaksızın yazılı olarak belirterek bu kutuya bırakabilirler.

Dilek ve Şikayetler Kalite Yöneticisine iletilir. Eğer bildirimler sözlü olarak yapılmış ise Kalite Yöneticisi tarafından bu bildirimler de yine Dilek ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınır.

Dilek ve Şikayet Kutusu, her hafta Kalite Yöneticisi tarafından açılır. Kimlik belirtilen veya belirtilmeyen bütün dilek ve şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirmeye alınır. Değerlendirmeye alınan dilek ve şikayetler Dilek ve Şikayet Formuna işlenir. Dilek veya şikayetin yazılı olduğu doküman formun arkasına zımbalanır.

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ. Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		2 / 5

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	DİLEK VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-05	01.04.2009	03	15.02.2021

### 6.3 Dilek ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü'ne sözlü ya da yazılı gelen şikayet ve önerilerden, müşterilerle irtibat halinde bulunan tüm personel sorumludur.

Kalite Yöneticisi, dilek ve şikayete numara verir. Numara XXXX-YY formatına uygun olarak verilir. Burada XXXX; yılı, YY; dilek ve şikayet numarasını ifade eder. Dilek ve şikayet numarası 01 den başlar ve yıl değişince tekrar sıfırlanır.

*Dilek ve şikayet kayıt altına alındıktan sonra 1 gün içerisinde Kalite Yöneticisi tarafından, dilek ve şikayet sahibine, dilek ve şikayetin kayda alındığı ve sonucunun 7 gün içerisinde kendisine iletileceği bildirilir.*

Dilek ve şikayet konusu Enstitü Müdürü, Kalite Yöneticisi, ilgili Kısım Müdürü ve personeli ile birlikte değerlendirilir. Diğer müşterilere zarar verecek nitelikte, yasa yönetmeliklere aykırı olan dilek ve şikayetler değerlendirmeye alınmaz.

Gelen dilek ve şikayet konusunda herhangi bir faaliyetin yapılmasına gerek olmadığına karar verirse form, Enstitü Müdürü tarafından kapatılır ve onaylanır. Kalite Yöneticisi, dilek ve şikayet sahibine bilgi verir.

Eğer gelen şikayet bir uygunsuzluk sebebi ise Düzeltici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürü veya Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürü yürürlüğe sokularak şikayetin ortadan kalkması sağlanır.

Müşterilerden gelen dilek ve şikayetler Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesinde bir araç olarak kullanılır. Bu nedenle tüm dilek ve şikayetler Enstitü Yönetimi tarafından titizlikle incelenir.

Yapılan faaliyetlerin sonucu Kalite Yöneticisi ve ilgili Kısım Müdürü tarafından birlikte değerlendirilir. Değerlendirme sonucu forma işlenir. Form, Enstitü Müdürü tarafından kapatılarak onaylanır. Kalite Yöneticisi dilek ve şikayet sahibine bilgi verir.

*Dilek ve şikayetler ile ilgili tüm faaliyetler yedi gün içerisinde değerlendirilir, sonuçlandırılır ve sonuçlar hakkında müşteriye bilgi verilir. Eğer dilek ve şikayet konusu olan uygunsuzluk 7 gün içerisinde giderilemezse müşteriye yine bilgi verilir. Bu kez uygunsuzluğun giderilmesi için yapılacak olan faaliyetin neden daha uzun zaman gerektirdiği, yapılacak olan faaliyetlerin detayları gibi bilgiler paylaşılır. Her durumda faaliyet sonuçlandığı zaman müşteriye yine bilgi verilir.*

### 6.4 Analiz Raporlarına Yapılan İtirazlar

Analiz raporlarına yapılan itirazlar Müşteriye Hizmet Prosedürü kapsamında değerlendirilir ve sonuçlandırılır

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		3 / 5

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	DİLEK VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-05	01.04.2009	03	15.02.2021

#### 6.4 Dilek ve Şikayet Faaliyetlerinin İzlenmesi

Dilek ve Şikayet Formları, her yıl Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesinde Kalite Yöneticisi tarafından ilgili birimlerden toplanarak Dilek ve Şikayet İzleme Formuna kaydedilir.

Dilek ve Şikayet İzleme Formu girdi olarak Kalite Yöneticisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına sunulur.

#### 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Dilek ve Şikayet Formu ( F-13 )

Dilek ve Şikayet İzleme Formu ( F-14 )

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

Hazırlayan Kubilay TÜRKYILMAZ KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		4 / 5

