

	BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TEKNOLOJİ TRANSFER OFİSİ A.Ş. YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 22.09.2021	Revizyon Tarih/No 24.01.2025/01	Sayfa No 1/4
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

1. AMAÇ VE KAPSAM

Kuruluşumuza müşteriden gelen şikâyetlerin 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 Kuruluşumuz tarafından alınan kararlara yönelik talebidir.

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

3. UYGULAMA

3.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

3.1.1. Kuruluşumuza işletmelerden, belgelendirme programı sahibi veya yasal otoritelerden iletilen şikâyetler ve itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir. Kuruluşumuz tarafından belgelendirme süreci ile ilgili olarak denetim sonucunda verilen karara itiraz, denetimi yapacak bilirkişiye itiraz, bilirkişinin tavır ve davranışlarının olumsuz olması, sürecin belirtilen planda yürütülememesi, tarafsızlık veya gizlilik ilkelerine uyulmaması, dosya sorumlusu dâhil ilgili kişilere ulaşılamaması, denetimde belirlenen uygunsuzluk ve gözlemlere itiraz, sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması, yasal mevzuata, ilgili standarda veya programa uygun olmayan faaliyetlerde bulunulması ve bu gibi çözülemeyen konularla ilgili iletilen itirazlar/şikâyetler yazılı olarak e-posta veya dilekçe ile kabul edilmektedir. Şikâyet eden müşterinin firma bilgileri ve yaşadığı problemi net bir şekilde belirtmesi iletilir.

3.1.2. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu, Müşteriye Şikâyet/İtiraz/Öneri Formunu (FRM.019) doldurur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyeti Belgelendirme Müdürüne iletir ve yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

3.1.3. Şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi on beş (15) iş günü içerisinde tamamlanmalıdır. Şikâyetin ve itirazın değerlendirilmesinde belgelendirme müdürünün, kalite yönetim temsilcisinin ve 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

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Belgelendirme Müdürü

	BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TEKNOLOJİ TRANSFER OFİSİ A.Ş. YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 22.09.2021	Revizyon Tarih/No 24.01.2025/01	Sayfa No 2/4
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

veya geçerli olmaması durumunda şikâyeti bildiren kişiye yazılı olarak şikâyetin sebebi ile birlikte reddi bildirilir.

3.1.4. 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.

3.1.5. Şikâyet veya itirazı çözen kararın, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış veya şikâyetin sebebi olan kişi/kişiler tarafından verilmemesi veya bunlar tarafından gözden geçirilmemesine 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.

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

3.1.7. Tarafımıza yasal otoritelerden iletilen şikâyetler ve itirazlar için yapılan faaliyetler ilgili program sahibine on beş (15) gün içinde iletilmelidir.

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

3.1.9. Süt Sığırcılığı İşletmeleri belgelendirilmesinde çiğ süt analiz sonuçlarının uygun bulunmadığı durumlarda da işletme tarafından şikâyet/itirazda bulunulabilir. Bu durumlarda değerlendirme yapıp gerekli ise tekrar çiğ süt numunesi olarak konu olan analizi iki farklı laboratuvara analiz yaptırılabilir. Analiz sonuçları değerlendirip işletmeye bilgi verilir.

3.1.10. Küçükbaş İyi Sürü Plus⁺ belgelendirilmesinde kan analiz sonuçlarının uygun bulunmadığı durumlarda da işletme tarafından şikâyet/itirazda bulunulabilir. Bu durumlarda değerlendirme yapıp gerekli ise tekrar kan numunesi olarak konu olan analizi iki farklı laboratuvara analiz yaptırılabilir. Analiz sonuçları değerlendirip işletmeye bilgi verilir.

3.2. Şikâyetlerin/İtirazların Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

3.2.1. Kuruluşumuza gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.048) açılarak şikâyetin temel nedeninin Düzeltici ve 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 Kalite Yönetim Temsilcisi

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Belgelendirme Müdürü

	BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TEKNOLOJİ TRANSFER OFİSİ A.Ş. YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 22.09.2021	Revizyon Tarih/No 24.01.2025/01	Sayfa No 3/4
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

tarafından yapılır.

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

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

3.2.4. Şikâyet veya itiraz sonucunda kuruluşumuz tarafından alınan karara itirazın devam etmesi durumunda itiraz sahibine, bir üst mercie itiraz edebilecekleri bildirilir. Şikâyet ve itiraz sahibinin zarara uğramış olması ve şikâyet ve itirazında haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girer.

3.2.5. 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.

3.3. Öneriler

3.3.1. Kuruluşumuzda görevli personel veya bilirkişiler hizmet kalitesi veya yönetim sistemi için belirledikleri önerileri Şikâyet-İtiraz Formunu (FRM.019) kullanarak direkt Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilir.

3.3.2. Müşteriler hizmet kalitesi için belirledikleri önerileri Şikâyet-İtiraz Formunu (FRM.019) kullanarak direkt Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilir.

3.3.3. Kuruluşumuza yapılmış olan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir ve sürekli iyileştirme kapsamında gerekli ise yürürlüğe alınır.

3.4. Müşteri ile ilgili Şikâyet Alınması

3.4.1. Belgelendirilmesi yapılmış olan kuruluş ile ilgili alınmış olan şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Belgelendirme Müdürüne iletilir.

3.4.2. Değerlendirme sonucunda müşteri ile iletişime geçilerek Düzeltici Faaliyet başlatılması istenebilir ve ya habersiz denetim düzenlenerek şikâyet değerlendirilebilir. Uygulanacak değerlendirme yöntemine Kalite Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü ve bilirkişi ile yapılan toplantı sonucunda karar verilir.

3.4.3. Habersiz denetim sonucunda şikâyet ile ilgili düzeltici faaliyet talep edilebilir ve 10 gün

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Belgelendirme Müdürü

	BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TEKNOLOJİ TRANSFER OFİSİ A.Ş. YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PRS.09	İlk Yayın Tarihi 22.09.2021	Revizyon Tarih/No 24.01.2025/01	Sayfa No 4/4
ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ				

içerisinde faaliyetin tamamlanması beklenir. Eğer faaliyet tamamlanamaz ise belge askıya alınır.

3.4.4. Habersiz denetim gerçekleştirmeden talep edilen Düzeltici Faaliyet için 10 gün kapatma süresi belirlenmiştir.

3.4.5. Şikâyet sonucu uygulanan faaliyetler şikâyet eden kişiye yazılı olarak iletilir.

3.4.6. İşletmeye iletilen yasal otorite vd. şikâyetlerin kaydını tutmalı ve tarafımıza derhal ibraz etmelidir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR/REFERANSLAR

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.048)

Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu (FRM.019)

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04)

Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

5. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
01	24.01.2025	3.1.10. maddesi eklenmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Belgelendirme Müdürü