

	TARAFSIZLIK VE GIZLILIK PROSEDÜRÜ	Doküman No	P01
		İlk Yay./Rev. Tarihi	15.04.2019
		Revizyon No	00
		17025 İlgili No	4.1/4.2
		Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Laboratuvarın faaliyetlerini tarafsız ve bağımsız bir şekilde yürütmesi, çıkar çatışmalarını engellemesi, müşteri ve müşteri dışı kaynaklarının gizliliğinin sağlanmasını ve sürecin sürekli izlenmesi amacı ile kalite yönetim sistemi içerisinde uyulacak kuralları ve personelin sorumluluklarını tespit etmektir.

Bu prosedür, tüm Laboratuvar personelini ve Laboratuvarın tedarikçilerini kapsar.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P01-F01	Gizlilik-Tarafsızlık Beyanı Ve İmza Sirküsü Formu (Personel)
P01-F02	Gizlilik-Tarafsızlık Beyanı Ve İmza Sirküsü Formu (Üst Yönetim)
P01-F03	Ziyaretçi-Tedarikçi Gizlilik Beyanı Formu
P02-F07	Stajyer Sözleşme Formu
P15	Risk Yönetim Prosedürü
P15-F01	Risk Analiz Formu
LEK	Yükümlülük Beyanı
P06-F02/P06-F03	Teklif Metni Formları
P02-F03	Çalışma Sözleşmesi Formu

3. TANIMLAR

Tarafsızlık	Taraf tutmama, yansız kalma ve belli bir tutum ve düşünce arasında tercih yapmamadır. Etki altında kalmadan ve ön yargılı olmadan dürüst ve açık fikirlilikle gerçekleştirilen laboratuvar hizmetidir.
Çıkar Çatışması	Çalışan personelin kişisel menfaatlerinin, üstlendiği görev ve sorumluluklar ile çatışması durumudur. Lab. personelinin, görevlerini tarafsız ve objektif şekilde yerine getirmesini etkileyen ya da etkiliyormuş gibi gözükene ve kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide bulunduğu kişi ya da kuruluşlara çıkar sağlamasıdır.
Dürüstlük	Bütün mesleki ve Lab. İçi kişisel ilişkilerde dürüst, açık, doğru ve güvenilir olmak.
Sır Saklamak	Uygunluk Değerlendirme faaliyetleri sırasında elde edilen bilgilerin gizliliğine riayet etmek, söz konusu bilgilerin açıklanması için yasal veya mesleki bir hak veya görevin bulunması durumu saklı olmak kaydıyla, uygun ve belirli bir yetki olmaksızın bu tür bilgileri üçüncü kişilere açıklamamak ve kendisi veya üçüncü kişilerin çıkarlarına kullanmamak.
Üçüncü Kişi/Taraf	Laboratuvar ve müşterisi dışında kalan tüm kişi, kurum ve kuruluşlar.
Müşteri dışı kaynaklar	Laboratuvarın müşterisi olmayan, ancak iş yaptığı müşteri hakkında Laboratuvar ile bilgi paylaşan kişi ve/veya kurum/kuruluşlar. (Şikayetçiler, Bakanlık birimleri vb.)
Yasal Zorunluluk	Resmi kurum ve kuruluşlar tarafından gönderilen resmi yazı.

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------

	TARAFSIZLIK VE GIZLILIK PROSEDÜRÜ	Doküman No	P01
		İlk Yay./Rev. Tarihi	15.04.2019
		Revizyon No	00
		17025 İlgili No	4.1/4.2
		Sayfa No	2 / 3

4. UYGULAMA

4.1. TARAFSIZLIK

- 4.1.1. Laboratuvar, faaliyetini tarafsız bir şekilde yürütür ve tarafsızlığı koruyacak şekilde sistem oluşturmuş ve yönetmektedir. Bu prosedür ve bu prosedüre bağlı diğer dokümanlar ile bunu kanıtlamış olur.
- 4.1.2. Laboratuvar üst yönetimi, Laboratuvarın çalışan tüm personelleri, hizmet aldığı tedarikçileri ve Laboratuvar binasına ziyarette bulunan kişi ve kurum temsilcileri için, kurmuş olduğu bu sisteme bağlı kalarak faaliyetlerini gerçekleştirir.
- 4.1.3. Laboratuvar, üstlendiği tüm çalışmalarını tarafsız bir şekilde yürüteceğini ve tarafsızlığını tehlikeye düşürecek ticari, mali vb. baskılara izin vermeyeceğini LEK’nda sunduğu “Yükümlülük Beyanı”yla garanti altına almış ve müşteri ve bağlı olduğu kurumların takibi için resmi web sitesinde (www.nenmuhendislik.com) de yayınlamıştır. Ayrıca, hem üst yönetimin hem de çalışan personellerin bu prosedür kapsamında tarafsızlık ilkelerine uygun çalışacağını, “Gizlilik-Tarafsızlık Beyanı Ve İmza Sirküsü Formu”(P01-F01/P01-F02) ile biliçlendirmiş ve garanti altına almıştır. Bu beyanlar personel özlük dosyalarında muhafaza edilir ve 1 kopyaları personele verilir.
- 4.1.4. Laboratuvar tarafsızlığını etkileyecek riskleri belirlemiş ve gerekli gördükçe bu riskleri değerlendirip yenisini eklemek kaydı ile sürekliliğini sağlamaktadır.
Risk analizi ve değerlendirmesi, tehlikelerin ve önem düzeyinin belirlenmesini, bu durumun gerçekleşmesini önlemek için nelerin yapılabileceğini (kontrol tedbirlerini) belirlemek için yapılır.
Risk analiz ve değerlendirme süreci; ISO 31010 standardına göre 5x5 yöntemi esas alınarak hazırlanan “Risk Yönetim Prosedürü” (P15) kapsamında, beyin fırtınası çalışması ile yapılır ve “Risk Analiz Formu” (P15-F01) ile kayıt altına alır.
Tarafsızlık risk değerlendirmesinde; mülkiyet, idare, yönetim, personel, paylaşılan kaynaklar, mali işlemler, sözleşmeler, pazarlama, satış komisyonu ödemesi veya yeni müşterilerin yönlendirilmesi için yapılan teşvikler başta olmak üzere tehlikeler tanımlanmış ve değerlendirilmiştir.
Risk analizleri kayıtları, her YGG toplantısında gözden geçirilir. Ancak her hangi bir risk tespit edilmesi durumunda (personeller, müşteriler, yasal otoriteler vb tarafından bir risk belirlendiğinde) YGG toplantısı beklenmeden, KSS tarafından talebin alındığı günden itibaren en fazla 5 gün içerisinde Risk Değerlendirme Toplantısı organize edilir ve risk analizi yenilenir.
- 4.1.5. Tarafsızlığa ilişkin bir risk belirlenirse, Laboratuvar bu riskin nasıl giderileceğini veya en aza indirileceğini belirlemek için bazı kararlar almış ve bu kararlar aşağıda verilmiştir.

Risk	Yapılacaklar
Finansal kayıtlarda, Lab. ve Müşteri arasında bir ilişki tespit edilirse	Müşterinin işi derhal durdurulur ve bir daha hizmet verilmez.
Müşteri ve Personel arasında bir ilişki tespit edilirse.	Yetkili diğer personel tarafından hizmet verilir, ilişkisi bulunan personele deney yaptırılmaz.
Müşterinin, Laboratuvarımızı sonraki işleri vermeme konusunda tehdit etmesi	Müşterinin tehdidine itibar edilmeden ve dikkate alınmadan, normal Lab. prosesine devam edilir.
Üst yönetimden birinin veya üst yönetime yakın birinin analiz sonuçları için personele baskı kurması.	Bu ilişki içerisinde yer almayan üst yönetimden başka bir kişinin veya KSS’nun gözlemci olarak analize katılması.

4.2. GIZLILIK

- 4.2.1. Laboratuvar faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
Laboratuvar;
- Kamuya açık hale getirmek istediği bilgi için
- Kanunen zorunlu olduğu durumlar için (resmi bir yazı ile talep edildiği)
- Müşteri ile üzerinde anlaşmaya vardığı durumlar için (şikayete cevap vermek için vb.)
müşterinin onayını almak sureti ile sonuçları veya edindiği müşteri bilgileri paylaşabilir.
Müşteri onayı için, KYS tarafından müşterinin iletişim kurduğu resmi mail adresine, açıkça izin verip vermeyeceğini sorduğu bir mail gönderilir ve alacağı cevaba istinaden paylaşım yapılır veya yapılmaz. Aksi belirtilmediği ve müşteriden yazılı onay alınmadığı sürece tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve mahrem bilgi olarak kabul edilir.

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------

	TARAFSIZLIK VE GIZLILIK PROSEDÜRÜ	Doküman No	P01
		İlk Yay./Rev. Tarihi	15.04.2019
		Revizyon No	00
		17025 İlgili No	4.1/4.2
		Sayfa No	3 / 3

4.2.2. Laboratuvar, müşterinin onayını almadan hiçbir bilgisini 3. şahıslarla veya kamu kurum ve kuruluşuyla paylaşamaz. Bu durum sadece mahkeme vb. yasal süreç içerisinde müşterinin haberdar edilmesini yasaklayan bir resmi yazıya bağlı olarak (kanunen müşterinin haberdar edilmesi yasaklanmıyssa) aşılabılır.

Laboratuvar, LEK’nda yayınlanan “Yükümlülük beyanı” ile, TS EN ISO/IEC 17025 Standardın gizlilik ilkesine bağlı kalacağını ve hiçbir bilginin 3. Şahıslara aktarılmayacağını beyan eder.

Ayrıca Laboratuvar yaptığı her bir iş için hazırlanmış olduğu ve müşterisi ile üzerinde anlaşmaya vardığı “Teklif Metni”nde (P06-F02/P06-F03) de gizlilik ilkesi kapsamında sorumluluklarını ayrıntılı olarak tanımlar.

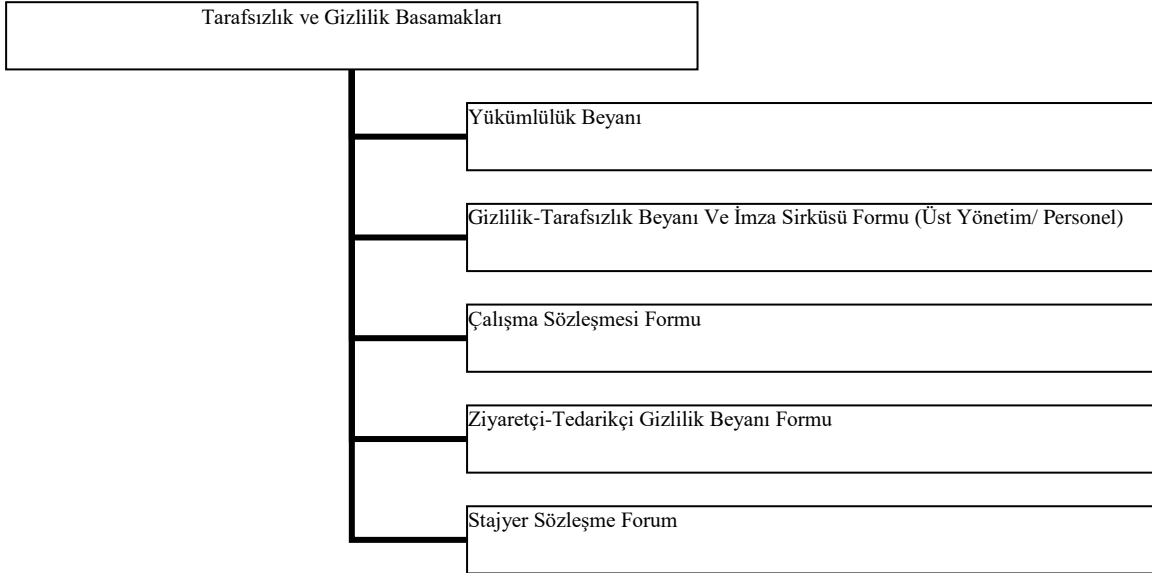
4.2.3. Laboratuvar müşteri dışındaki kaynaklardan (şikayetçi, resmi kurum vb.) müşteri hakkında da bilgi edinebilir. Bu bilgi müşteri ile Laboratuvar arasında gizli tutulur. Bu bilgilerin temin edildiği kaynaklar izin vermediği sürece, bilgileri müşteri ile paylaşılmaz. Müşterinin kaynağa ait bilgiyi talep etmesi durumunda, KYS tarafından kaynağa mail ile bilgilerinin paylaşılıp paylaşılmayacağı sorulur ve gelen cevaba istinaden müşteri ile bilgiler (kaynağın izin verdiği kısmı) paylaşılır veya paylaşılmaz.

4.2.4. Laboratuvar üst yönetimi ve çalışan tüm personeller, edindikleri hiçbir bilgiyi paylaşmayacaklarını imzaladıkları “Gizlilik-Tarafsızlık Beyanı Ve İmza Sirküsü Formu”(P01-F01/P01-F02) ile garanti altına alır.

Laboratuvar, dış denetçi, ziyaretçi ve tedarikçilerinin(cihaz yetkili servisleri, bilgisayar vb. teknik servisler gibi), edindiği bilgileri hiçbir suretle paylaşmayacağını garanti altına almak için,” Ziyaretçi-Tedarikçi Gizlilik Beyanı Formu”nu (P01-F03) imzalatılarak kayıt altına alır. KYS bu beyanların alınması ve muhafazasından sorumludur. KYS aracılığı ile, kişinin formu dikkatlice okuması ve imzalaması istenir. Formu imzalayan ziyaretçi ve tedarikçiler Laboratuvara kabul edilirken, imzalamak istemeyenlerin Lab. girişi engellenir.

Ayrıca Laboratuvarda geçici personel olarak çalışacak stajyerler için de “Stajyer Sözleşme Forum”nda (P02-F07) gizlilik koşulları açıkça belirtilmekte olup, staj yapacak personelin bu sözleşmeyi imzalaması zorunludur.

5. İŞ AKIM ŞEMASI



6. REVİZYON TAKİPLERİ

Rv.No	Rv.Tarihi	Revizyon Nedeni
00	15.04.2019	İlk yayım

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------