








Doküman Adı:	Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü		
Doküman No:	P709-001	Baskı No:	0

--	--	--	--	--	--

1-5	1				İsim, logo, kontrol ve onay veren kişilerin değişmesi
5	0				“Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır” ifadesi eklenmiştir.
Sayfa No	Rev.	Kontrol	Onay	Tarih	Revizyon Nedeni
		Adı Soyadı	İmza	Tarih	
Hazırlayan		Esra Fındık		10/07/2020	
Kontrol		Zehra Yigit Avdan		12/07/2020	
Onay		Eftade Gaga		16/07/2020	



Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No	P709-001
Revizyon	02
Yürürlük Tarihi	16/07/2020
Sayfa	2 / 5

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, laboratuvar kapsamında yapılan hatalı işlemler sonucu müşterilerin şikayet ve önerilerinin değerlendirilmesi ve önlemlerin alınmasıdır.

2. Kapsam

Bu prosedür laboratuvarın yapmış olduğu hatalı işlemlerden kaynaklanan şikayetlerin veya müşterilerden hizmet kalitesini arttırmaya yönelik olan önerilerin alınması, değerlendirilmesi, gerekli hususların iyileştirilip geliştirilmesi ve müşterinin bilgilendirilmesini kapsar.

3. Tanımlar ve Kısaltmalar

4. Yetki ve Sorumluluklar

Faaliyet	Sorumlular	İşbirliği	Bilgi
Öneri veya şikayetin alınması	Sekreter		
Öneri veya şikayet uygun mu?	Sekreter	Teknik müdür/Deney personeli	
Öneri yapan veya şikayetçi ile temas	Sekreter		Müşteri, Çalışan
Yönetime sunulması	Sekreter		Yönetim
Yönetimin değerlendirmesi	Merkez Müdürü	Teknik Müdür	Kalite Yöneticisi
Su/Atıksu Deneyleri	Su/Atıksu Deneyleri Yön.	Teknik Müdür	Kalite Yöneticisi
Mikrobiyolojik Deneyler	Mikrobiyolojik Deneyler Yön.	Teknik Müdür	Kalite Yöneticisi
Atık, Toprak, Arıtma Çamuru Deneyleri	Atık, Toprak, Arıtma Çamuru Deneyleri Yön.	Teknik Müdür	Kalite Yöneticisi
Gürültü/Hava Kirliliği Ölçümleri	Gürültü/Hava Kirliliği Ölçümleri Yön	Teknik Müdür	Kalite Yöneticisi
Öneri Unsuru veya Şikayet Kaynağının İrdelenerek Çözümüne Kavuşturulması	Laboratuvar Müdürü		Sekreter
Öneriyi Yapan veya Şikayetçinin Bilgilendirilmesi	Sekreter		Müşteri, Çalışan
Öneriyi Yapan veya Şikayetçi Çözümünden Memnun mu?	Sekreter		Müşteri, Çalışan
Şikayetin kaydı ve Arşivlenmesi	Sekreter		

Hazırlayan: Esra Fındık
Tarih: 10.07.2020

Kontrol: Zehra Yiğit Aydın
Tarih: 12.07.2020

Onay: Eftade Gaga
Tarih: 16.07.2020

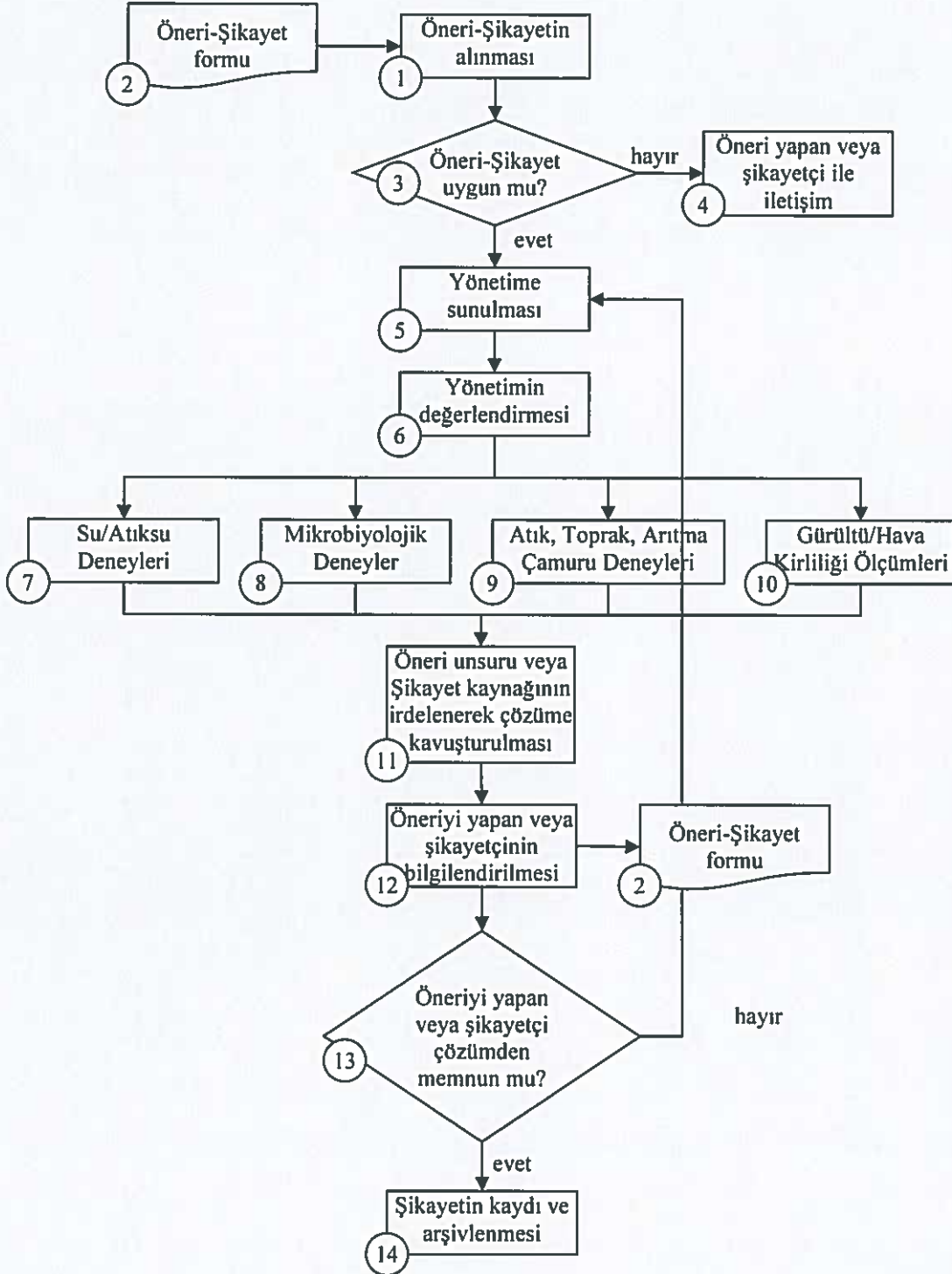


Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No	P709-001
Revizyon	02
Yürürlük Tarihi	16/07/2020
Sayfa	3 / 5

5. Uygulama

5.1. Akış Şeması



Hazırlayan: Esra Fındık
Tarih: 10.07.2020

Kontrol: Zehra Yiğit Aydın
Tarih: 12.07.2020

Onay: Eftade Gaga
Tarih: 16.07.2020

	Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Doküman No	P709-001
		Revizyon	02
		Yürürlük Tarihi	16/07/2020
		Sayfa	4 / 5

5.2. Akış Şemasında İşaretlenen Safhaların Açıklanması

Sıra No: Uygulama

- 1) **Öneri-Şikayetin Alınması:** Laboratuvarda yapılmakta olan hizmetin kalitesini geliştirmeye yönelik önerilerde bulunan veya yanlış bir uygulamayı belirtmek amaçlı şikayette bulunan müşteri veya personelin mevcut durumu laboratuvara iletir. Eğer öneri veya şikayet farklı bir biçimde yazılı veya sözlü olarak yapılır ise **F709-001 "Öneri-Şikayet Formu"** na geçirilerek varsa ekleri ile birlikte gerekli prosedür işletilir.
- 2) **Öneri-Şikayet Formu:** Laboratuvar kapsamı ile ilgili gerekli şikayet veya öneri işlemleri **F709-001 "Öneri-Şikayet Formu"** vasıtası ile gerçekleştirilir.
- 3) **Öneri-Şikayet Uygun mu?:** İletilen öneri veya şikayetin format veya diğer hususlar açısından uygun olup olmadığı sekreter ve teknik müdür tarafından kontrol edilir. Eğer öneri veya şikayet eksik hususlar veya yanlış bir unsur içeriyorsa müşteri veya çalışan telefon ile bilgilendirilir.
- 4) **Öneri Yapan veya Şikayetçi ile İletişim:** Yapılan öneri veya şikayette uygunsuz bir durum söz konusu ise, yapan kişi ya da kurum ile temasa geçilerek bilgi verilir.
- 5) **Yönetime Sunulması:** İlgili öneri veya şikayet üst yönetime incelenmesi amacıyla sunulur.
- 6) **Yönetimin Değerlendirmesi:** Üst yönetim ilgili öneri veya şikayetin laboratuvarın hangi birimine yönelik olduğunu değerlendirir. Sorunun kaynağı genel veya yönetsel ise direkt değerlendirmeye tabi tutar. Laboratuvarın kalite sistemini etkilemesi gibi durumlarda kalite yöneticisi bilgilendirilerek olayın gözlemlenmesi istenir. Eğer sorunun laboratuvarın bir alt biriminden kaynaklandığı belirlenirse ilgili öneri veya şikayet unsuru alt birim yöneticisine iletir.
- 7) **Su/Atıksu Deneyleri:** Öneri veya şikayet unsuru ilgili birimden kaynaklanıyorsa durum ilgili alt birim yöneticisi ve teknik müdür tarafından gözden geçirilerek durum değerlendirmesi yapılır. Gerekli hallerde ilgili personel bilgilendirilir ve çözüm önerileri tartışılarak soruna yönelik çözümler üretilir. Durum hakkında kalite yöneticisi bilgilendirilir.
- 8) **Mikrobiyoloji Deneyleri:** Öneri veya şikayet unsuru ilgili birimden kaynaklanıyorsa durum ilgili alt birim yöneticisi ve teknik müdür tarafından gözden geçirilerek durum değerlendirmesi yapılır. Gerekli hallerde ilgili personel bilgilendirilir ve çözüm önerileri tartışılarak soruna yönelik çözümler üretilir. Durum hakkında kalite yöneticisi bilgilendirilir.
- 9) **Atık, Toprak ve Arıtma Çamuru Deneyleri:** Öneri veya şikayet unsuru ilgili birimden kaynaklanıyorsa durum ilgili alt birim yöneticisi ve teknik müdür tarafından gözden geçirilerek durum değerlendirmesi yapılır. Gerekli hallerde ilgili personel bilgilendirilir ve çözüm önerileri tartışılarak soruna yönelik çözümler üretilir. Durum hakkında kalite yöneticisi bilgilendirilir.
- 10) **Gürültü/Hava Kirliliği Ölçümleri:** Öneri veya şikayet unsuru ilgili birimden kaynaklanıyorsa durum ilgili alt birim yöneticisi ve teknik müdür tarafından gözden geçirilerek durum değerlendirmesi yapılır. Gerekli hallerde ilgili personel bilgilendirilir ve çözüm önerileri tartışılarak soruna yönelik çözümler üretilir. Durum hakkında kalite yöneticisi bilgilendirilir.
- 11) **Öneri Unsuru veya Şikayet Kaynağının İrdelenerek Çözüme Kavuşturulması:** Şikayet veya öneri konusu olan unsur ilgili birimler tarafından ele alınarak

Hazırlayan: Esra Fındık Tarih: 10.07.2020	Kontrol: Zehra Yiğit Avdan Tarih: 12.07.2020	Onay: Eftade Gaga Tarih: 16.07.2020
--	---	--



Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Doküman No	P709-001
Revizyon	02
Yürürlük Tarihi	16/07/2020
Sayfa	5 / 5

- değerlendirilir ve gerekli çözüm önerileri ile birlikte laboratuvar müdürüne sunulur. Laboratuvar müdürü son durumu değerlendirerek laboratuvar sekreterine müşteri ile kondağa geçmesi konusunda talimat verir.
- 12) **Öneriyi Yapan veya Şikayetçinin Bilgilendirilmesi:** Müşteri veya çalışan personel ilgili öneri veya şikayetine karşı alınan önlemler ve yapılan çalışmalar hususunda bilgilendirilir. Bilgilendirme için F709-001 “Öneri-Şikayet Formu” kullanılır. Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- 13) **Öneriyi Yapan veya Şikayetçi Çözümünden Memnun mu?:** Öneri veya şikayete karşı laboratuvarın almış olduğu önlemler müşteri tarafından yeterli bulunmaz ise şikayet veya öneri tekrar yönetimin görüşüne sunulur. Eğer yeterli görülürse arşivlenir.
- 14) **Şikayetin Kaydı ve Arşivlenmesi:** Öneri ve Şikayet formu arşivlenerek saklanır. İmha süresi ile ilgili P803-001 “Doküman Kontrolü” prosedürüne uyulur.

6. İlgili Dokümanlar

F709-001 Öneri-Şikayet Formu

7. Dağıtım

Hazırlayan: Esra Fındık Tarih: 10.07.2020	Kontrol: Zehra Yiğit Avdan Tarih: 12.07.2020	Onay: Eftade Gaga Tarih: 16.07.2020
--	---	--