



|              |                                                   |         |      |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------|---------|------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doküman Adı: | Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü |         |      |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Doküman No:  | P709-001                                          |         |      | Baskı No:  | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|              |                                                   |         |      |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3-4-5        | 2                                                 |         |      |            | 4. madde Yetki ve Sorumluluklar Tablosu ile 5.2'deki 5. Yönetime sunulması kısmının revize edilmesi ve 12. Madde "Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır" ifadesinin eklenmesi |
| 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                                       |         |      | 03.12.2024 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kontrol      | Zehra Yiğit Avdan                                 |         |      | 03.12.2024 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Onay         | Serdar Göncü                                      |         |      | 03.12.2024 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                   |                                                              |                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>Şikayet ve Önerilerin<br/>Değerlendirilmesi Prosedürü</b> | Doküman No      | P709-001   |
|                                                                                   |                                                              | Revizyon        | 03         |
|                                                                                   |                                                              | Yürürlük Tarihi | 03.12.2024 |
|                                                                                   |                                                              | 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                                   | Kalite Yöneticisi            | 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 Çözüme 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<br>Tarih: 03.12.2024 | Kontrol: Zehra Yiğit Avdan<br>Tarih: 03.12.2024 | Onay: Serdar Göncü<br>Tarih: 03.12.2024 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|

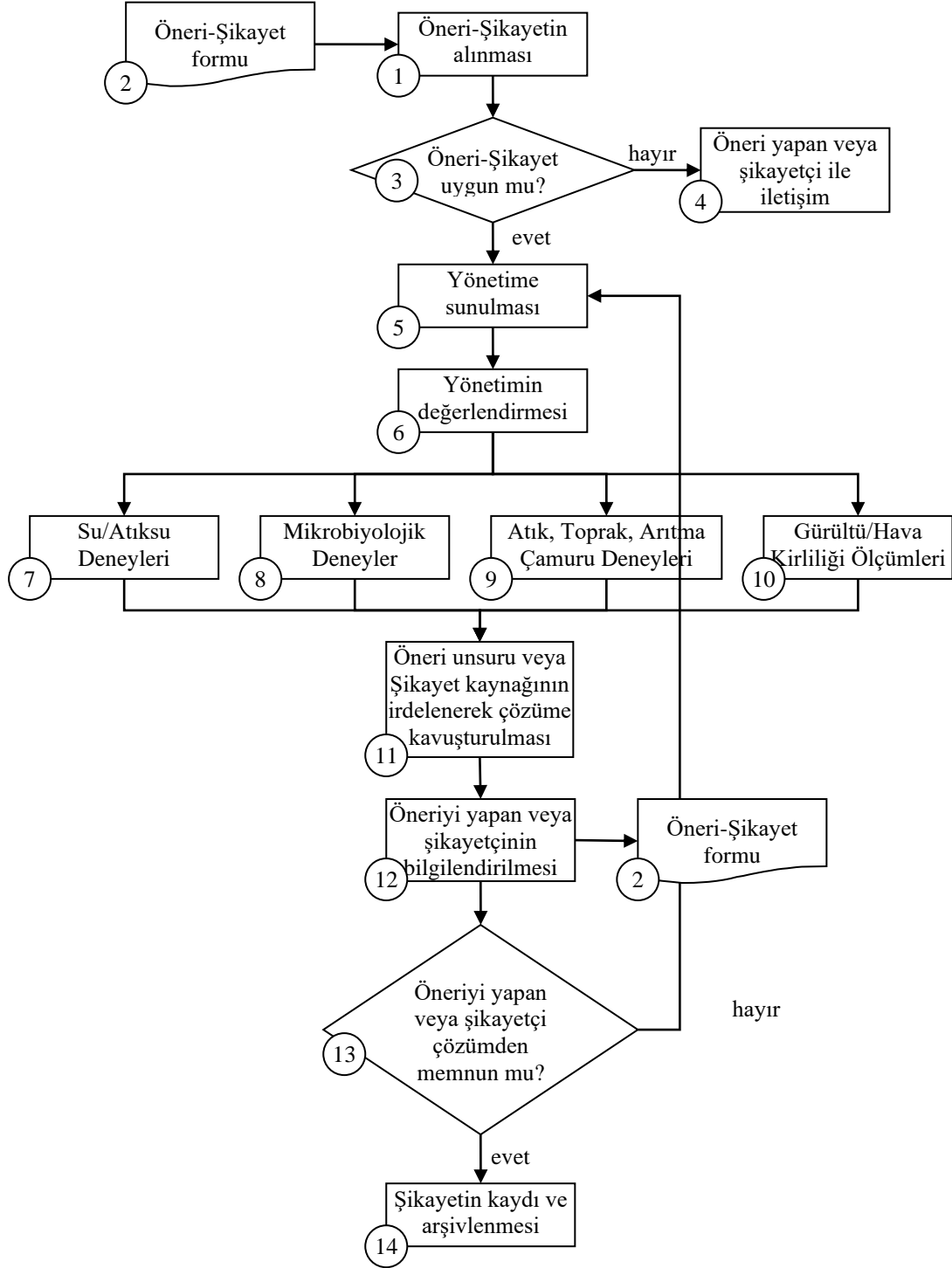


## Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | P709-001   |
| Revizyon        | 03         |
| Yürürlük Tarihi | 03.12.2024 |
| Sayfa           | 3 / 5      |

### 5. Uygulama


#### 5.1. Akış Şeması



Hazırlayan: Esra Fındık  
Tarih: 03.12.2024

Kontrol: Zehra Yiğit Avdan  
Tarih: 03.12.2024

Onay: Serdar Göncü  
Tarih: 03.12.2024

|                                                                                   |                                                              |                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>Şikayet ve Önerilerin<br/>Değerlendirilmesi Prosedürü</b> | Doküman No      | P709-001   |
|                                                                                   |                                                              | Revizyon        | 03         |
|                                                                                   |                                                              | Yürürlük Tarihi | 03.12.2024 |
|                                                                                   |                                                              | Sayfa           | 4 / 5      |

## 5.2. Akış Şemasında İşaretlenen Safhaların Açıklanması

### Sıra No: Uygulama

- 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.
- Öneri-Şikayet Formu:** Laboratuvar kapsamı ile ilgili gerekli şikayet veya öneri işlemleri **F709-001 “Öneri-Şikayet Formu”** vasıtası ile gerçekleştirilir.
- 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.
- 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.
- Yönetime Sunulması:** İlgili öneri veya şikayet üst yönetime incelenmesi amacıyla Sekreter tarafından sunulur. Ancak sekreterin şikayete konu olması durumunda Kalite Yöneticisi bu görevi üstlenir.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

|                                              |                                                 |                                         |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Hazırlayan: Esra Fındık<br>Tarih: 03.12.2024 | Kontrol: Zehra Yiğit Avdan<br>Tarih: 03.12.2024 | Onay: Serdar Göncü<br>Tarih: 03.12.2024 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|



## Şikayet ve Önerilerin Değerlendirilmesi Prosedürü

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | P709-001   |
| Revizyon        | 03         |
| Yürürlük Tarihi | 03.12.2024 |
| Sayfa           | 5 / 5      |

- Öneri Unsuru veya Şikayet Kaynağının İrdelenerek Çözüme Kavuşturulması:** Şikayet veya öneri konusu olan unsur ilgili birimler tarafından ele alınarak değerlendirilir ve gerekli çözüm önerileri ile birlikte laboratuvar müdürüne sunulur. Laboratuvar müdürü son durumu değerlendirerek laboratuvar sekreterine müşteri ile kantağa geçmesi konusunda talimat verir.
- 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.
- Öneriyi Yapan veya Şikayetçi Çözümde 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.
- 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: 03.12.2024

Kontrol: Zehra Yiğit Avdan  
Tarih: 03.12.2024

Onay: Serdar Göncü  
Tarih: 03.12.2024