 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ YAKIT ANALİZ LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	13.03.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1 / 4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ

Atatürk Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Yakıt Analiz Laboratuvarının verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULUK

Laboratuvarında uygulanmasından ve prosedürün yürütülmesinden Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

## 4. KISALTMALAR

-

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Laboratuvar Sorumlusu veya Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar Personelleri ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Birimi Sorumlusuna iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Arş. Gör. Berrak ÇALIŞKAN	Dr. Serdar ARAL	Prof. Dr. Fatih DEMİR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ YAKIT ANALİZ LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	13.03.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2 / 4
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

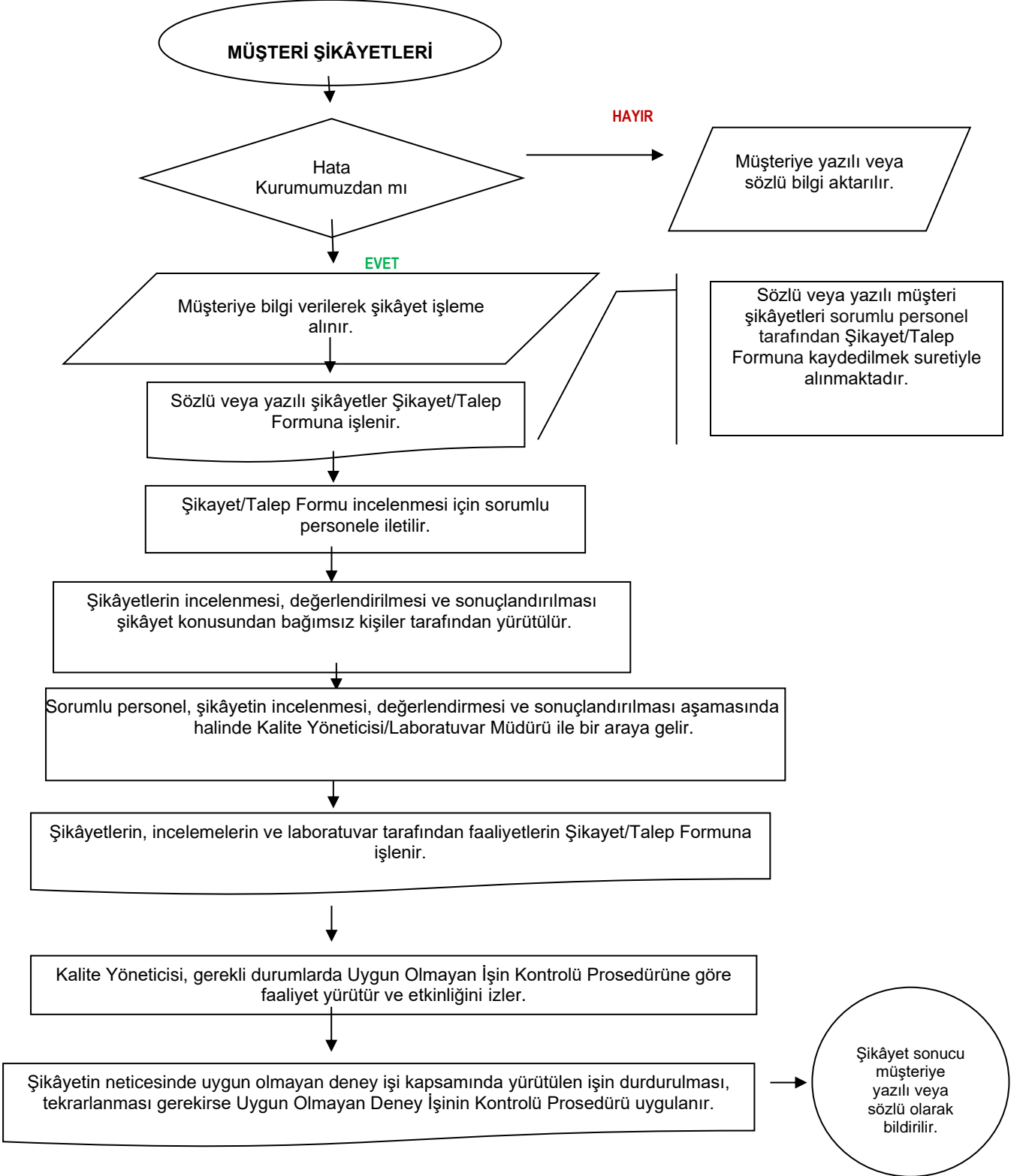
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne** uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
  - Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
  - Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Arş. Gör. Berrak ÇALIŞKAN	Dr. Serdar ARAL	Prof. Dr. Fatih DEMİR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.


 <b>Atatürk Üniversitesi</b>	<b>ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ</b> <b>YAKIT ANALİZ LABORATUVARI</b>	<b>Doküman Kodu</b>	<b>PR.13</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>13.03.2023</b>
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	<b>00/00.00.0000</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>3 / 4</b>
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

*Ek-1 Şikâyet Proses Akışı*



<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Kalite Yönetim Birimi Personeli	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Arş. Gör. Berrak ÇALIŞKAN	Dr. Serdar ARAL	Prof. Dr. Fatih DEMİR

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

 Atatürk Üniversitesi	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ YAKIT ANALİZ LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	13.03.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

## 6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

PR.13-FR.01 Şikayet Talep Formu

PR.13-FR.02 Şikayet Talep Takip Formu

## 7. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Birimi Personeli	Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Arş. Gör. Berrak ÇALIŞKAN	Dr. Serdar ARAL	Prof. Dr. Fatih DEMİR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.