



MADEN TETKİK VE ARAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
MADEN ANALİZLERİ VE TEKNOLOJİSİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.8.6

Yayın Tarihi: 01.11.2018

Rev. No/Tarih: 02/07.12.2021

Sayfa No: 1/3

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemi'ni iyileştirmek, müşteri memnuniyetini arttırmak için gerçekleştirilen faaliyetleri açıklamaktır.

2. KAPSAM

İyileştirme için kullanılan araçları ve müşteriden geri bildirim alma ile ilgili faaliyetleri kapsar.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

ATHK : Analiz/Test ve Kalibrasyon Hizmet Kataloğu
MAT : Maden Analizleri ve Teknolojisi
MTA : Maden Tetkik ve Arama
Müşteri : ATHK'de yer alan hizmetler için başvuru yapan, MTA Genel Müdürlüğü'ne bağlı Daire Başkanlıkları ve Bölge Müdürlükleri ile MTA hariç diğer kamu veya özel kurum/kuruluş ve şahıslardır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KY.PR.8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
KY.FR.8.6/A Müşteri Memnuniyeti Anketi
KY.FR.8.6/MS Müşteri Memnuniyeti Anketi Sonuçları Formu
KY.FR.8.6/AG Müşteri Memnuniyeti Anketi Görüş ve Öneriler Derleme Listesi
KY.FR.8.6/R Müşteri Memnuniyeti Anketi Yıllık Değerlendirme Raporu
KY.FR.8.6/GB Personel Geri Bildirim Formu

5. UYGULAMALAR

5.1 Genel

5.1.1 MAT Dairesi, kurmuş olduğu Kalite Yönetim Sistemi'ni ve laboratuvar faaliyetlerini sürekli iyileştirmek için çeşitli araçlar kullanmakta ve gerekli faaliyetleri gerçekleştirmektedir. İyileştirme için kullanılan araçlar;

- Kalite Politikasının kullanımı,
- Kalite Hedefleri,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları,
- Prosedürlerin gözden geçirilmesi,
- İç ve dış denetim sonuçları,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Dr. Tolga GÖRMÜŞ Kalite Yöneticisi	Saruhan SAKLAR Daire Başkanı



MADEN TETKİK VE ARAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
MADEN ANALİZLERİ VE TEKNOLOJİSİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.8.6

Yayın Tarihi: 01.11.2018

Rev. No/Tarih: 02/07.12.2021

Sayfa No: 2/3

- Düzeltici faaliyetler,
- **Personel geri bildirimleri,**
- Risk değerlendirmesi,
- Veri analizi,
- Yeterlilik deneyi sonuçlarıdır.

5.2 Müşteri Memnuniyeti Anketi

5.2.1 Müşteri ile etkin bir iletişim kurmak ve verilen hizmetle ilgili geri besleme bilgileri almak amacıyla Numune Kabul Birimi girişine Dilek ve Öneri Kutusu konulmuştur. Numune Kabul Birimi'ne gelen müşterilerden “Müşteri Memnuniyeti Anketi” doldurulması istenir. Müşteriler isterlerse, MTA internet sayfasında bulunan Anket Formu’nu doldurarak elektronik ortamda da gönderebilir.

5.2.2 Dilek ve Öneri Kutusu her ayın sonunda, Kalite Yönetim Sistemi Sorumluları tarafından açılır. Elektronik ortamda gönderilen anketlerle birlikte, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu, Birim Yöneticisi, Kalite Yöneticisi ve Daire Başkanı tarafından tutanakla kayıt altına alınır. Müşteri anketleri altı ayda bir istatistiksel olarak değerlendirilir. “Müşteri Memnuniyeti Anketi Sonuçları Formu” ile kayıt altına alınarak ölçülebilir sonuçlar elde edilir.

“Müşteri Memnuniyeti Anketi Yıllık Değerlendirme Raporu”nda, ankette yer alan sorulardan biri için memnuniyet düzeyi yüzdesi ilk altı ay veya yılsonunda %90 üzeri ise istenilen memnuniyetin sağlandığı, %70’in altında ise söz konusu anket sorusunun ilgili olduğu alanda bir olumsuzluk olduğu düşünülür. Memnuniyet düzey yüzdesi %70’in altı için gerekli değerlendirmeler yapılarak en kısa sürede çalışmalara başlanır.

Müşteri anketlerinde yer alan “Görüş ve Önerileriniz” bölümü ise ayrıca değerlendirilir ve gerektiğinde müşteri yazılı/sözlü olarak bilgilendirilir. Yapılan işlemler “Müşteri Memnuniyeti Anketi Görüş ve Öneriler Derleme Listesi”nde kayıt altına alınır.

Yılsonunda tüm bu veriler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nda sunulur.

5.3 Personel Geri Bildirimi

Personel, “TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler” Standardı kapsamında görüş, öneri ve taleplerini bildirebilir. Bu amaçla doldurulan Personel Geri Bildirim Formu, ilgili personel tarafından imzalandıktan sonra e-posta ile Kalite ve Standardizasyon Koordinatörlüğü’ne gönderilir. Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilen personel geri bildirimleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nda görüşülür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Dr. Tolga GÖRMÜŞ Kalite Yöneticisi	Saruhan SAKLAR Daire Başkanı



MADEN TETKİK VE ARAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
MADEN ANALİZLERİ VE TEKNOLOJİSİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.8.6

Yayın Tarihi: 01.11.2018

Rev. No/Tarih: 02/07.12.2021

Sayfa No: 3/3

5.4 Diğer Faaliyetler

5.4.1 Kalite Yönetim Sistemi ve laboratuvar faaliyetlerinin işleyişini kolaylaştırmak ve hızlandırmak, gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere cevap verebilmek amacıyla yeniden yapılanma, inovasyon, revizyon çalışmaları yapılır.

6. ARŞİV VE KAYITLAR

Tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü”ne göre muhafaza edilir.

7. REVİZYONLAR

“İyileştirme Prosedürü”nde, ihtiyaca binaen yapılan revizyonlar aşağıda verilen tabloda gösterilir.

Revizyon No./ Tarih	Sayfa No	Revizyon Nedeni
01/02.09.2020	2	5.2.2 Maddesinde değişiklik
02/07.12.2021	1	4. Maddeye ilave
	2	5.1.1 Maddesine ilave 5.3 Personel Geri Bildirimi maddesinin eklenmesi.

HAZIRLAYAN

Dr. Tolga GÖRMÜŞ
Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN

Saruhan SAKLAR
Daire Başkanı