



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

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.7.9

Yayın Tarihi: 28.04.2008

Rev. No./Tarih: 11/ 24.11.2020

Sayfa No: 1/4

1. AMAÇ

Şikâyet(ler)in alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasında izlenen yöntemi açıklamaktır

2. KAPSAM

Analiz/Test ve Kalibrasyon Hizmet Kataloğu'nda yer alan hizmetler ile ilgili müşterinin yazılı olarak yaptığı şikâyet(ler)in kaydedilmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve iyileştirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

ATHK : Analiz/Test ve Kalibrasyon Hizmet Kataloğu

MAT : Maden Analizleri ve Teknolojisi

MTA : Maden Tetkik ve Arama

Müşteri : Analiz/Test ve Kalibrasyon Hizmet Kataloğu'nda 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 şahıslar.

Müşteri şikâyeti: ATHK'da yer alan ve sunulan hizmetler için başvuruda bulunan müşteriler tarafından yazılı olarak yapılan itiraz/memnuniyetsizlik

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KY.PR.8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KY.PR.8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

KY.FR.7.9/D Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu

KY.FR.7.9/T Müşteri İstek Listesi

KY.FR.7.9/TK Müşteri Şikayeti Takip Formu

5. UYGULAMALAR

5.1 Genel

5.1.1 Müşterinin laboratuvarlarda yapılan tüm analiz/test ve kalibrasyonlardan hizmet öncesi bilgi sahibi olması amacıyla, ATHK, MTA Genel Müdürlüğü internet sitesinde güncel olarak yayınlanır.

5.1.2 MAT Dairesi, ATHK'da yer alan hizmetler için, Numune Kabul Birimi'nde başvuruların kabul ve kayıt edilmesinden, Analiz/Test Raporu'nun veya Kalibrasyon Sertifikası'nın müşteriye iletilmesi süreci boyunca müşteri ile iletişime açıktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Aydan ÇALIK Kalite Yöneticisi	Dr. Yurdaer BABUÇCUOĞLU Daire Başkanı



MADEN TETKİK VE ARAMA GENEL MüDüRLüğü
MADEN ANALİZLERİ VE TEKNOLOJİSİ DAİRESİ BAŞKANLIğI

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.7.9

Yayın Tarihi: 28.04.2008

Rev. No./Tarih: 11/ 24.11.2020

Sayfa No: 2/4

5.1.3 Herhangi bir sebeple analiz/test/kalibrasyonda gecikme veya işlemlerin gerçekleştirilmesi sırasında bir sapma söz konusu olduğunda, müşteriye, ya sözlü olarak Numune Kabul Birimi tarafından ya da yazılı olarak Daire Başkanlığı tarafından bilgilendirme yapılır.

5.2 Müşteri Şikâyeti ve İsteği

5.2.1 Laboratuvar faaliyetlerinde daha üst düzeyde ve kalitede hizmet verebilmek için müşteri tarafından yazılı (dilekçe, resmi yazı vb.) olarak yapılan tüm geri dönüş(ler) (şikâyet, istek, anket) değerlendirilir.

5.2.2 Müşteri geri dönüş(lerinin)ünün değerlendirilmesinde önyargısız ve adil davranılır. Müşteriye ait bilgiler gizli tutulur ve bilgiler yasal zorunluluk halleri haricinde üçüncü şahıslar ile paylaşılmaz.

5.2.3 Müşterinin yazılı olarak yaptığı geri dönüş(lerin)ün, şikâyet veya istek kapsamına girip girmediği ile ilgili ön inceleme, Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

5.3 Müşteri Şikâyeti

5.3.1 Müşteriden, ATHK'da yer alan hizmetler ile ilgili analiz/test/kalibrasyon sürecine/sonucuna yönelik itirazlar veya sonuç tekrar taleplerine ait yazılı geri dönüş(ler), şikâyet başvurusu olarak değerlendirilir. ATHK'da belirtilen hizmetler için başvuruda bulunan her müşteri şikâyet başvurusunda bulunabilir.

5.3.2 Şikâyet başvurusu olduğunda, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından "Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu" doldurulur. Kalite Yöneticisi imzaladıktan sonra, söz konusu form, ilgili Koordinatörlük/Birim'e gönderilir. Şikâyet(ler)in takibini sağlamak amacıyla, tüm şikâyet(ler), "Müşteri Şikâyeti Takip Formu"na işlenir.

5.3.3 İlgili Koordinatör/Birim Yöneticisi ve Birim personeli tarafından şikâyet değerlendirilir ve gerekli çalışmalar yürütölerek sonuçlandırılır.

5.3.4 Şikâyetle ilgili olarak yürütölün tüm çalışmalardan, ilgili Koordinatör/Birim Yöneticisi ve Birim personeli sorumludur.

5.3.5 Koordinatör/Birim Yöneticisi, şikâyetle ilgili tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu'nun, "Değerlendirme ve Sonuç" Bölümünü doldurur ve imzalanan form, 10 (on) iş günü içerisinde Kalite Yöneticisi'ne gönderilir.

5.3.6 Kalite Yöneticisi ve Daire Başkanı'nın Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu'nu imzalamaları ile şikâyet kapatılır ve müşteriye yazı ile bilgilendirme yapılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Aydan ÇALIK Kalite Yöneticisi	Dr. Yurdaer BABUÇCUOğLU Daire Başkanı



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

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.7.9

Yayın Tarihi: 28.04.2008

Rev. No./Tarih: 11/ 24.11.2020

Sayfa No: 3/4

5.3.7 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu'nun 10 (on) iş günü içerisinde Kalite Yöneticisi'ne gönderilmemesi durumunda, gecikme gerekçesi, ilgili Koordinatör/Birim Yöneticisi tarafından yazı ile Kalite Yöneticisi'ne bildirilir.

5.3.8 Şik yetlerin tekrar etmemesi için kök nedenlerinin araştırılması amacıyla, Kalite Yöneticisi, gerekiyorsa ‐Düzeltici Faaliyet Prosedürü‐n  işletir.

5.3.9 Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formları Kalite Yöneticisi tarafından tasnif edilir ve değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda sunularak Kalite Yönetim Sistemi'ni, analiz/test/kalibrasyon faaliyetlerini ve müşteriye hizmeti iyileştirmek için veri olarak kullanılır.

5.3.10. Müşteri şikâyet başvurusunun, analiz/test sonuçları ile ilgili olduğu durumlarda, şahit numune varsa veya numunenin saklama süresi dolmamışsa analiz/test işlemi tekrarlanır. Şikayet başvurusunun kalibrasyon ile ilgili olduğu durumlarda ise kalibrasyonu yapılan cihaz/malzeme için kalibrasyon işlemi tekrar edilir.

5.3.10.1 Tekrarlama sonucunda analiz/test ve kalibrasyon sonuçları de işmişse yeni sonuçları içeren revize rapor/sertifika hazırlanır ve Numune Kabul Birimi aracılığı ile müşteriye iletilir. Bu durumda, analiz/test ve kalibrasyon işlemi için ücret alınmaz.

5.3.10.2 Tekrarlama sonucu analiz/test ve kalibrasyon sonuçları de işmemişse, müşteri yazı ile bilgilendirilir. Eğer müşteri sonuca itiraz edip, şikayetini tekrarlarsa, müşteri ile karşlıklı anlaşmaya varılarak, seçilen akredite bir laboratuvar da analiz/test ve kalibrasyon işlemi tekrarlatılır. Analiz/Test ve Kalibrasyon sonuçları de işmezse karşı taraf tüm masrafları karşılar.

5.4 Müşteri İste i

5.4.1 Sunulan hizmetlerle ilgili para iadesi, numune işareti değişimi, adres değişimi vb. konularda müşteriden gelen yazılı geri dönüş(ler), istek başvurusu kapsamında değerlendirilir ve ‐Müşteri İstek Listesi‐ne işlenerek takibi yapılır.

5.4 Müşteri Şikâyet ve İstek Başvurusu

5.5.1 Şikâyet ve İstek Başvuru Süreci, Kurumun <http://www.mta.gov.tr/ucretli-isler/liste/test-ve-analizler/test/> internet adresinde yayınlanmakta olup, aşağıda verilen aşamalardan oluşur.

1. Şikâyet ve İstek Başvurusu
2.  n İnceleme
3. İnceleme ve Analiz
4. Sonuçlandırma
5. Bilgilendirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Aydan ÇALIK Kalite Yöneticisi	Dr. Yurdaer BABU���O�LU Daire Başkanı



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

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

Dok. No: KY.PR.7.9

Yayın Tarihi: 28.04.2008

Rev. No./Tarih: 11/ 24.11.2020

Sayfa No: 4/4

6. ARŞİV VE KAYITLAR

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

7. REVİZYONLAR

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

Rev.No/Tarih	Sayfa No	Revizyon Nedeni
01/ 30.06.2009	2	5.1.4 ve 5.2.2 maddelerinde değişiklik
02/ 18.09.2009	1, 2	4, 5.1.1, 5.1.4, 5.2.2 ve 6 maddelerinde değişiklik
03/ 18.11.2009	2	5.2.2 maddesinde değişiklik
04/ 17.06.2010	2	5.2.1 maddesinde değişiklik
05/ 31.01.2011	1, 2, 3	4, 5.1.4 ve 6 maddelerinde değişiklik
06/ 29.01.2013	1, 3 2	4, 5.2.3 ve 6. maddelerde doküman adında düzeltme 5.1.4 maddesinde uygulamada değişiklik ve doküman adında düzeltme
07/ 11.11.2014	3	5.2.3 maddesinin değişmesi ve 5.2.4 maddesinin ilavesi
08/ 30.01.2015	1	5.1.1 maddesinde değişiklik
09/ 26.02.2018	1 2 2, 3 7	3. maddeye ilave 5.1.4 maddesinde değişiklik 5.1.1, 5.1.2, 5.2.3, 5.2.3.1, 5.2.3.2, 5.2.3.4 maddelerine kalibrasyonla ilgili ibarelerin eklenmesi 7. maddeye ilave
10/ 01.11.2018	Tümü	Yeniden yayınlandı.
11/ 24.11.2020	Tümü	Yeniden yayınlandı.

HAZIRLAYAN Aydan ÇALIK Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Dr. Yurdaer BABUÇCUOĞLU Daire Başkanı
--	---