YAPI MALZEMELERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ŞİKAYET PROSESİ

Şikayet Sahibi **(Özel, Tüzel, Kamu Kurumu)**	**Laboratuvar Şube Müdürü**	**Kalite Yöneticisi**	**Bölüm Sorumlusu/ Teknik Personel**
Şikayet Başvurusu			
Bakanlık web sayfasında veya Daire Başkanlığımız Şikayet Kutularında yer alan "Şikayet Formu" ile başvuru yapılır.	Laboratuvar Kaynaklı mı?		
	Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirir.		
	HAYIR	EVET	
Bildirim		Şikayetin Değerlendirilmesi	
Laboratuvar Şube Müdürünün onayıyla "gerekçeli yazı" şikayet sahibine iletilir.		***Şikayet teknik bir konuyla ilgiliyse, konu Laboratuvar Müdürü tarafından; Kalite sistemiyle ilgiliyse, konu Kalite Yöneticisi tarafından incelenir.***	
			İşlemler
			Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
		Sonuçların Raporlanması	
	Onay		
Bildirim	***Kalite Yöneticisi, sonuçları raporlayarak Laboratuvar Müdürüne onaylanması için gönderir.***		
Laboratuvar Şube Müdürünün onayıyla şikayetin sonucu ile ilgili olarak "gerekçeli yazı" şikayet sahibine iletilir.			