YAPI MALZEMELERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
ŞİKÂYET PROSESİ

Müşteri (Özel, Tüzel, Kamu Kurumu)	Laboratuvar Şube Müdürü	Kalite Yöneticisi	Bölüm Sorumlusu/ Teknik Personel
Şikâyet Başvurusu			
Bakanlık web sayfasında veya Daire Başkanlığımız Şikâyet Kutularında yer alan "Şikâyet Formu" ile başvuru yapılır.	Laboratuvar Kaynaklı mı?		
	Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirir.		
Bildirim	HAYIR	EVET	
Laboratuvar Şube Müdürünün onayıyla "gerekçeli yazı" müşteriye iletilir.	Şikâyetin Değerlendirilmesi		
	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 şikâyetin sonucu ile ilgili olarak "gerekçeli yazı" müşteriye iletilir.			