

TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	<b>SİSTEM PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 1/4
<b>PROSEDÜR NO:</b> KTM SP 16 <b>ADI:</b> HİZMET PROSEDÜRÜ		
<p><b>1.0 AMAÇ</b></p> <p>Bu prosedür, karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde üçüncü şahıslara ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerine daha iyi hizmet etme işini tarif eder.</p> <p><b>2.0 KAPSAM</b></p> <p>Bu prosedür, üçüncü şahısların ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerinin taleplerinin yerine getirilmesi, yapılan işlemlerle ilgili laboratuvarlarımızın uygulamalarının izlenmesi, üçüncü şahıslar ve/veya TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimleri ile Laboratuvarlar arasındaki iletişim şekillerinin belirlenmesi, üçüncü şahıslardan, TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerinden ve diğer ilgililerden gelen şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayet sayısının azaltılması ve memnuniyetin artırılması ve daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetleri açıklar.</p> <p><b>3.0 SORUMLULAR</b></p> <p>Yönetim Temsilcileri Kalite Kontrol Dairesi Başkanı Kaynak Eğitim ve Laboratuvar Şube Müdürü Kalibrasyon Doğrulama ve Laboratuvar Şefi Deney Laboratuvarı Personeli Kalibrasyon ve Doğrulama Personeli</p> <p><b>4.0 UYGULAMA</b></p> <p><b>4.1 Genel</b></p> <p>Laboratuvarlar Yönetim Sistemimiz, TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ Laboratuvarları tarafından üçüncü şahıslara ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerine sunulan hizmeti, karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri üzerine tesis etmiştir.</p> <p>Laboratuvar iyileştirme olanaklarını iç tetkik ve dış tetkik sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantıları,yeterlilik deneyi, personel önerileri, düzeltici faaliyetler ve risk analizleri ile tespit eder.</p>		
Prosedür Revizyon No: 04	Prosedür Revizyon Tarihi: 06.09.2021	
Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN	Onay: Mahmut ERTEN Kaynak Eğitim ve Lab. Şb.Müd.	

TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	<b>SİSTEM PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 2/4
--	-------------------------	----------------

**PROSEDÜR NO:** KTM SP 16  
**ADI:** HİZMET PROSEDÜRÜ

Üçüncü şahıslara ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ Birimlerine Sunulan Hizmet Prosedürü, TÜRASAŞ'a ait web sitesinde yayımlanmıştır. Ayrıca üçüncü şahısların ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerinin dilek ve şikâyetlerini elektronik ortamda iletebilmeleri için gerekli alt yapı hazırlanmıştır. 09/10/2003 Tarihli ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bu Kanuna bağlı olarak çıkartılan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğe dayanılarak kanun kapsamında bulunan konular hakkında isteyen üçüncü şahıslara ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerine gerekli bilgi verilmektedir.

TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ Laboratuvarlarının üçüncü şahıslara ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerine hizmet uygulaması, üçüncü şahıslar ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimleriyle muhatap olan her personelin sorumluluğu altındadır.

#### **4.2 Üçüncü şahıslar ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ Birimlerinin Hakları**

Üçüncü şahısların ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerinin talep ettikleri metotlar konusunda bilgilendirilmesi "İletişim Prosedürü (KTM SP 15)" ne göre yapılmaktadır. Deneysel/Kalibrasyon talebinde bulunanların her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ tarafından korunur. Bu konudaki istekleri "Dilek ve Şikâyet Formu(KTM.F.071)" ile kayıt altına alınır. Dilek ve Şikâyet Formu (KTM.F.071)'na [www.turasas.gov.tr](http://www.turasas.gov.tr) den ulaşılabilir ve tarafımıza gönderilebilir.

Bu konudaki dilekler Kaynak Eğitim, Teknoloji ve Laboratuvarlar Şube Müdürü tarafından değerlendirilir. Laboratuvar Yönetim Temsilcisi, Kalite Kontrol Dairesi Başkanı, Kaynak Eğitim Teknoloji ve Laboratuvarlar Şube Müdürü, ilgili laboratuvar şefi ve personeli ile birlikte alınacak önlemleri ve yapılacak olan faaliyetleri belirler. Üçüncü şahısların bu isteklerinin karşılanabilmesi için ek maliyet gerekirse Laboratuvar yönetimi bu konuda üçüncü şahısları bilgilendirir. Üçüncü şahısların onayı alınarak ek maliyetler kendilerinden tahsil edilir. TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE

Prosedür Revizyon No: 04

Prosedür Revizyon Tarihi: 06.09.2021

Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN

Onay: Mahmut ERTEN  
Kaynak Eğitim ve Lab. Şb.Müd.

TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	<b>SİSTEM PROSEDÜRÜ</b>	Sayfa No : 3/4
--	-------------------------	----------------

**PROSEDÜR NO:** KTM SP 16  
**ADI:** HİZMET PROSEDÜRÜ

MÜDÜRLÜĞÜ birimlerinin isteklerini karşılayabilmek için ek maliyet gerekirse bu maliyet ilgili birime bildirilerek karşılanması istenir. Deney/*Kalibrasyon* talebinde bulunanların kendilerine ait deneyleri/*kalibrasyonları* izleme hakları sağlanmıştır. Bunun için talepte bulunanların “Sorumluluk Beyan Formu (KTM F 033)” nu doldurup *ilgili laboratuvar şefine* verirler. İzleme talebinde bulunan kişiye uygun gün ve saat için randevu verilir. İzleme talebinde bulunan kişi gelmeden önce deneylerin/*kalibrasyonların* yapıldığı laboratuvarda diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliği için gerekli önlemler alınır. Kişiler tarafından istenen bilgiler *ilgili laboratuvar şefi* ve onun görevlendirdiği kişi tarafından verilir. Bunların dışında diğer personel bilgi veremez.

*Laboratuvar personeli laboratuvar faaliyetleri ile ilgili önerilerini Dilek ve Şikâyet Formu(KTM.F.071) ile ilgili laboratuvar şefine iletir.*

#### **4.3 Üçüncü şahıslar ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ Birimleri Geri Bildirimi**

Üçüncü şahıslara ve TÜRASAŞ ESKİŞEHİR BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ birimlerine sunulan hizmetlerle ilgili Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi (KTM.F.072) düzenlenir. Anketler “Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Talep ve Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Prosedürü (KTM SP 017)’ne göre uygulanır. YGG öncesi hizmet kalitesinin artırılması için değerlendirilir.

#### **5.0 REFERANSLAR**

“09/10/2003 Tarihli ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”

İletişim Prosedürü (KTM SP 015)

Doküman Hazırlama, Kontrol, Onay ve Dağıtım Prosedürü (KTM SP 08)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KTM SP 014)

#### **6.0 KAYITLAR**

-

#### **7.0 TANIMLAR**

-

#### **8.0 EKLER**

Prosedür Revizyon No: 04

Prosedür Revizyon Tarihi: 06.09.2021

Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN

Onay: Mahmut ERTEN  
Kaynak Eğitim ve Lab. Şb.Müd.

**PROSEDÜR NO:** KTM SP 16  
**ADI:** HİZMET PROSEDÜRÜ

**8.1** Dilek ve Şikayet Beyanı Formu (KTM.F.071)

**8.2** Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu (KTM.F.072)

**8.3** Sorumluluk Beyan Formu (KTM.F.033)

Prosedür Revizyon No: 04

Prosedür Revizyon Tarihi: 06.09.2021

Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN

Onay: Mahmut ERTEN  
Kaynak Eğitim ve Lab. Şb.Müd.