

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Anagold Madencilik A.Ş
Çöpler Altın Madeni

Çöpler Analitik Laboratuvarı

Hazırlayan	Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	İmza	
Onaylayan	Laboratuvar Başmühendisi	İmza	
Doküman No	CAM-LAB-ALL-PR-18008		

Belgenin Durumu	Yürürlükte
Revizyon No	23.03.2026/06
Yayımlanma Tarihi	11.08.2015
Sayfa No	1 / 8

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Çöpler Analitik Laboratuvarı'nda tüm ilgili taraflardan gelen şikayetlerin-önerilerin incelenmesi, geçerli kılınması, gerekli faaliyetlerin yerine getirilmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması ve ilgili taraf ile iletişimi açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Çöpler Analitik Laboratuvarı'nda uygulanmakta olan TS EN ISO/IEC 17025 sistemini kapsamında gelebilecek her türlü öneri ve şikayetlerini kapsar.

3. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

3.1 Laboratuvar Başmühendisi

3.2 Süpervizör

3.3 Laboratuvar Operatörü

3.4 Kimyager

3.5 Laboratuvar Şefi

3.6 Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı

3.7 Ekip Lideri

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1 Şikayet : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Çöpler Analitik Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

4.2 İtiraz : Analiz ögesini sağlayanın Çöpler Analitik Laboratuvarı'ndan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikayetler kapsamında değerlendirilecektir.

4.3 Öneri : Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

4.4 İlgili Taraf : Anagold Çöpler Analitik Laboratuvarının performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

5. UYGULAMALAR

5.1 Genel Prensipler

Şikayetlerle ilgili genel prensipler aşağıda yer almaktadır.

5.1.1 Erişilebilirlik ve Açıklık: Şikayetler süreci ilgili tarafların erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde yapılandırılmıştır. Bu kapsamda şikayet sürecine ilişkin ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla genel işleyiş, prosedür ve şikâyet/öneri formu, iç müşteriler için RedEye doküman sistemi üzerinden <https://app.redeyedms.com/search/saved/10701800> bağlantısı ile aracılığıyla erişilebilir durumdadır. Harici paydaşlar (üçüncü taraflar) için ise ilgili bilgilere Anagold'un resmî web sitesi olan www.anagold.com.tr üzerinden erişim sağlanmaktadır.

Tedarikçi kaynaklı uygunsuzluklarda uygunsuzluk tedarikçiye iletilmekte ve çözüm mekanizmasına tedarikçi de dâhil edilmektedir. Süreç konusunda tüm çalışanlara eğitim verilmektedir.

5.1.2 Tarafsızlık: Şikayetler her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Şikâyet sürecinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.

- 5.1.3** Gizlilik: Süreç, Şikayetler ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve sürecin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikayet eden ilgili taraflar ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.
- 5.1.4** Duyarlılık: Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bir şikayette empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin/kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği göz önünde bulundurularak süreç boyunca ilgili tarafların hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.
- 5.1.5** Bütünlük: Şikayetin netleştirilmesi amacıyla sürece hem ilgili taraf hem de uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dahil edilir ve her iki taraftan da detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.
- 5.1.6** Adil/Eşit Yaklaşım: Şikayetler incelenirken, şikayet sahibinin laboratuvar faaliyetleri içindeki payı da dahil olmak üzere ilgili taraflar arasında hiçbir farklılık gözetilmez ve her şikayet eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikayetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.
- 5.1.7** Memnuniyet Odaklılık: Şikayetlerde esas odaklanılan nokta ilgili tarafın memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple ilgili taraf memnuniyetini sağlamak için ilgili tarafın önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak ilgili tarafa alternatif çözümler sunulur ve sürecin memnuniyet ile sonuçlanmasına odaklanılır.
- 5.1.8** Hakkaniyet: Şikayetlerde ilgili tarafın memnuniyeti sağlanana dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve ilgili tarafın da çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikayetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikayetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikayet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanılarak yapılır.
- 5.1.9** Çalışanın Bilgilendirilmesi: Şikayetlerde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dahil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikayetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikayet eden kuruluş/kişi gizli tutulabilir.
- 5.1.10** İlgili tarafın dış çözüm hakkı: Şikayetlerde ilgili taraf ile mutabakat sağlanamaması halinde şikayet sahibi, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

5.2 Şikayetlerin Alınması

5.2.1 Genel Uygulamalar

- 5.2.1.1** Bir şikayetin alınması üzerine Çöpler Analitik Laboratuvarı; şikayetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikayete ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikayeti yapana bu durum bildirilmektedir.
- 5.2.1.2** Çöpler Analitik Laboratuvarı bir şikayet aldığı anda şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.
- 5.2.1.3** Mümkün olan her durumda, Çöpler Analitik Laboratuvarı şikayeti kabul ettiğini şikayet edene bildirmekte, şikayetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikayetçiye sunmaktadır.
- 5.2.1.4** Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Şikayet süreci, ISO/IEC 17025 Madde

4.1 kapsamında tanımlanan tarafsızlık riskleri dikkate alınarak yürütülür. Bu amaçla aşağıdaki tabloda verilen şikayet konuları atanmış olan sorumlular tarafından değerlendirilmektedir.

Şikayet Konusu	Şikayetin Kabulü	Şikayetin Gözden Geçirilmesi, Değerlendirilmesi ve Kararın Onayı	Şikayetçiye Geri Bildirim
Satın alma	Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	Süpervizör	Laboratuvar Şefi
Donanım Yönetimi	Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	Laboratuvar Başmühendisi, Laboratuvar Şefi	Laboratuvar Şefi
Personel Eğitim Faaliyeti	Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	Laboratuvar Başmühendisi, Laboratuvar Şefi	Laboratuvar Şefi
Sonuçların Kalitesinin Güvencesi	Laboratuvar Şefi Kalite, Kontrol Asistanı/Uzmanı	Laboratuvar Başmühendisi,	Laboratuvar Şefi
İletişim	Laboratuvar Şefi Kalite, Kontrol Asistanı/Uzmanı	Laboratuvar Başmühendisi, Laboratuvar Şefi	Laboratuvar Şefi
Hizmet Kalitesi	Laboratuvar Şefi/ Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	Kimyager	Laboratuvar Şefi
İSG ve Çevre	Laboratuvar Şefi/ Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	Kimyager	Laboratuvar Şefi
Diğer	Laboratuvar Şefi/ Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı	Laboratuvar Başmühendisi, Laboratuvar Şefi	Laboratuvar Şefi

5.2.2 Hizmet Kalitesi ile İlgili Şikayetler

5.2.2.1 İlgili taraf ile iletişim, raporların müşteriye ulaştırılması gibi konularda şikayet laboratuvara gelirse, şikayeti alan tarafından müşteri Laboratuvar Şefi'ne yönlendirilir. Laboratuvar Şefi şikayet sahibine Şikayet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Şikayet sahibi isterse şikayetini e-mail ile de gönderebilir.

5.2.3 Analiz Kalitesi ile İlgili Şikayetler

5.2.3.1 Çöpler Analitik Laboratuvarı'nda analiz sonuçlarını gösteren raporlara itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konulması için laboratuvar şefi ve/veya diğer personel müşteriye <https://app.redeyedms.com/search/saved/10701800> adresinde yayınlanan Şikayet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Diğer personel tarafından alınan Şikayet-Öneri Formu

Laboratuvar Şefi 'ne iletilir. Laboratuvar Şefi ,Şikayet-Öneri Takip Formuna her bir şikayet/öneriyi ve durumunu işler.

5.2.4 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

- 5.2.4.1** Laboratuvar Şefi, Laboratuvar Başmühendisi ile şikayet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikayetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikayetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikayet değerlendirme konularına karar verir. Şikayetlerle ilgili her durum Şikayet/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.
- 5.2.4.2** Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem yapılır.
- 5.2.4.3** Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.
- 5.2.4.4** Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Başmühendisi (İhtiyaç duyulması halinde Laboratuvar Şefi ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir.
- 5.2.4.5** İlgili tarafın, analiz personeli ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Saha Genel Müdür Yardımcısı'na bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikayet/Öneri Formu'na Laboratuvar Şefi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (Tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.
- 5.2.4.6** Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.
- 5.2.4.7** Laboratuvar şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren ilgili tarafa geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikayet geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

5.2.5 Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Şikayetler

- 5.2.5.1** Bu şekilde gelen şikayetler Laboratuvar Başmühendisi ve Laboratuvar Şefi tarafından ele alınır.
- 5.2.5.2** Laboratuvar Şefi tarafından Şikayet-Öneri Formu ile Madde 5.2.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır.
- 5.2.5.3** Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

5.3 Şikayetlerin Çözülmesi ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

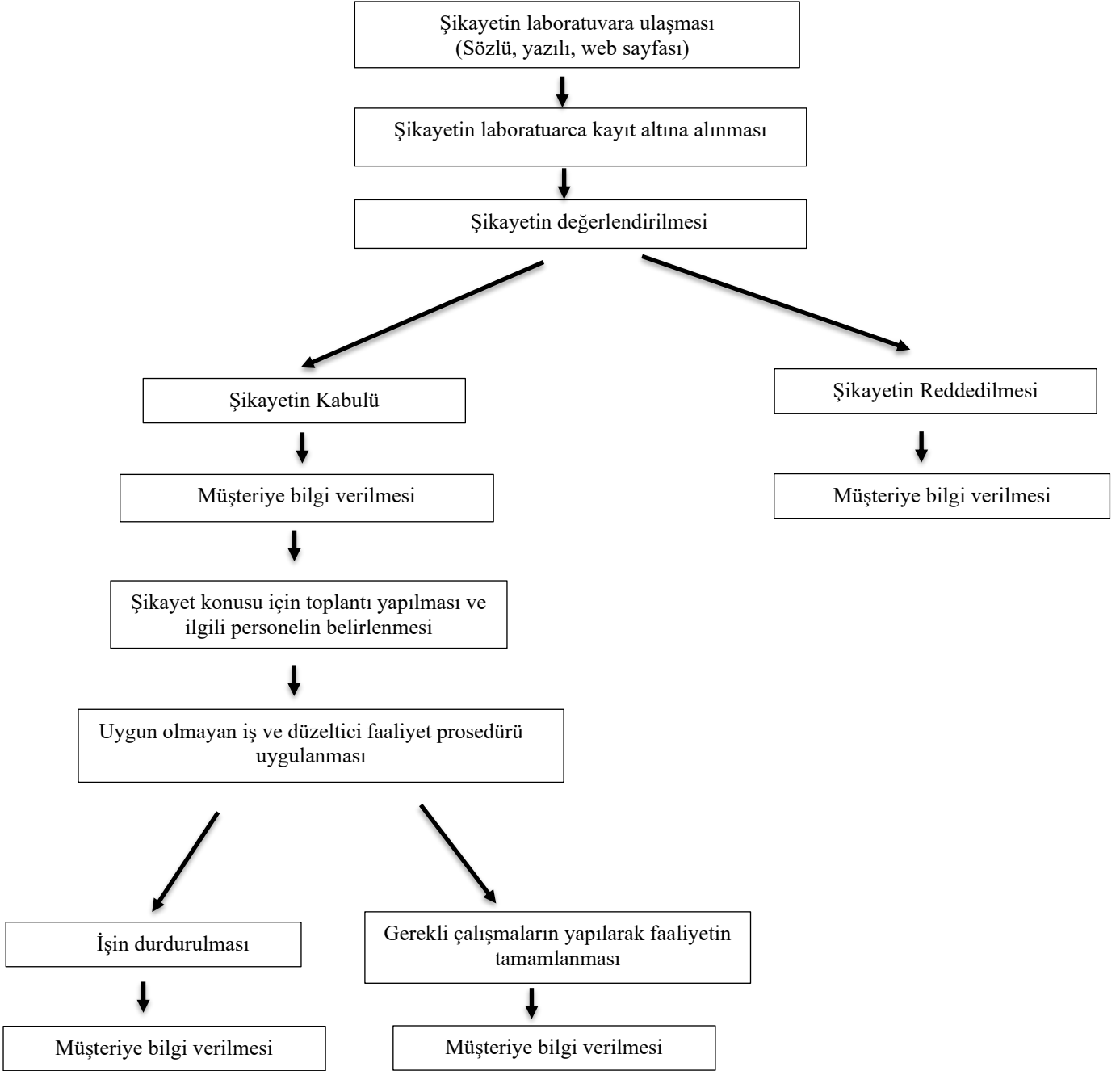
- 5.3.1** Çöpler Analitik Laboratuvarı'na gelen tüm şikayetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikayetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre giderilmesi temin edilir. İlgili taraf, şikayetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikayetin resmi bitimi hakkında yazılı veya sözlü olarak Madde 5.2.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak bilgilendirilir.
- 5.3.2** Şikayetler konusundaki kayıtlar Laboratuvar Şefi tarafından analiz edilir ve şikayetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

5.3.3 Şikayetlere ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre Laboratuvar Şefi tarafından saklanır.

5.4 Şikayetlerin Çözülmesi Prosesi

5.4.1 Şikayetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikayet prosesinin de içeren bu prosedür *iç müşteriler için* <https://app.redeyedms.com/search/saved/10701800> adresinde, *harici paydaşlar (3. taraflar) için* www.anagold.com.tr web sitesinde erişime açık hale getirilmiştir.

5.4.2 Şikayet prosesi aşağıdaki gibidir.



6. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

- 6.1 TS EN ISO/IEC 17025 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.9)
- 6.2 Müşteriye Hizmet Prosedürü (CAM-LAB-ALL-PR-18007)
- 6.3 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (CAM-LAB-QAC-PR-18001)
- 6.4 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (CAM-LAB-QAC-PR-18002)
- 6.5 Şikayet Öneri Takip Formu (CAM-LAB-ALL-SF-18024)
- 6.6 Şikayet, Öneri Formu (CAM-LAB-ALL-SF-18025)
- 6.7 Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü (CAM-LAB-QAC-PR-18000)
- 6.8 Kayıtların Kontrolü Prosedürü (CAM-LAB-LAB-PR-18015)
- 6.9 Düzeltici İyileştirici Faaliyet Formu (CAM-LAB-QAC-SF-18001)
- 6.10 Uygunsuzluk Formu (CAM-LAB-QAC-SF-18000)

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
01	01.08.2017	İlk sayfadaki “Hazırlayan” ve “Onaylayan” kutucuklarına kişi isimleri yerine pozisyon isimleri yazılmıştır. Dokümanların Kontrolü Prosedürü’ndeki değişikliklere uygun olarak alt bilgi güncellenmiştir.
02	07.09.2018	‘Laboratuvar Şefi’ yerine ‘Laboratuvar Başmühendisi’ olarak değiştirilmiştir.
		TS EN ISO/IEC 17025:2017 Revizyonu kapsamında güncellemeler yapılmıştır.
		Şikayet süreci ve süreç akışı tanımlanmıştır.
03	02.12.2019	3. Yetki ve Sorumluluklar’da ‘Laboratuvar Şefi’ ve ‘LIMS ve Laboratuvar Yöneticisi’ ünvanı eklenmiştir. ‘Proje Kimyageri’ ünvanı kaldırılmıştır.
		5.2.1.4 maddesinde Proje Kimyageri silinmiş, ‘Laboratuvar Şefi’, ‘LIMS ve Laboratuvar Yöneticisi’ ve ‘Kıdemli Proje Kimyageri’ eklenmiştir.
		İlgili Döküman ve Kayıtlar’a ekleme yapılmıştır.
04	05.05.2023	Madde 3 Yetki ve Sorumluluklar bölümünden LIMS ve Laboratuvar Cihaz Yöneticisi çıkarıldı. Proje Kimyageri eklendi.
		5.2.1.4 maddesindeki tablo güncellenmiştir.

		5.1.1 ve 5.4.1 maddesindeki erişim bağlantısı güncellenmiştir.
05	25.12.2025	3. Yetki ve Sorumluluklar'da 'QAQC Koordinatörü' ve 'Proje Kimyageri' ünvanı kaldırılmıştır. Kalite Kontrol Asistanı/Uzmanı, Ekip Lideri ve Kimyager eklenmiş, Vardiya ifadesi kaldırılmıştır.
		Maddelerde ki QAQC Koordinatörü yerine Laboratuvar Şefi yazılmıştır.
		5.2.1.4 de tarafsızlık vurgusu için metin eklenmiş, tablo mevcut yeni yapıya göre tekrar güncellenmiştir.
		5.2.4.5'de Teknik Servisler Müdürü yerine Saha Genel Müdür Yardımcısı yazılmıştır.
06	23.03.2026	5.1.1 Erişilebilirlik ve Açıklık maddesi kapsamında, Harici Paydaşlar (3. taraflar) için laboratuvarın şikayet prosesine ilişkin bilgilere web sitesi üzerinden erişilebilirlik tanımlaması eklenmiştir. Ayrıca madde içerisinde anlam bütünlüğünü sağlamak amacıyla bazı ifadeler güncellenmiş, gerekli kelime ekleme ve çıkarma işlemleri yapılmıştır.
		5.4.1 maddesi kapsamında, şikayetlerin çözümlenmesi prosedürüne ilişkin olarak üçüncü taraflara yönelik tanımlayıcı bir ifade eklenmiştir.
		Dokümandan 'TR' ifadesi çıkarılmıştır
		5.4.2 maddesi kapsamında şikayet prosesine ait süreç süreç daha sade, anlaşılır ve uygulanabilir olması açısından güncellenmiştir.