





## İÇİNDEKİLER

Sayfa No

1	AMAÇ .....	3
2	KAPSAM .....	3
3	REFERANSLAR.....	3
4	TANIMLAR VE KISALTMALAR .....	3
5	SORUMLULAR .....	3
5.1.	Üst Yönetim .....	3
5.2.	Kalite Yöneticisi ( <i>Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürü</i> ) .....	3
5.3.	Kalite Temsilcisi.....	4
6	UYGULAMA.....	4
6.1.	Müşteriye Hizmet .....	4
6.1.1.	Memnuniyet Anketleri .....	5
6.1.2.	Dilek ve öneri kutuları.....	6
6.2.	Şikâyetler.....	6

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

<b>Hazırlayan:</b> İbrahim ÇELEBİ <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Kontrol:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Onay:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021
---	---	--

 <b>KRİMİNAL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KDB-GP-7
		Revizyon No	09
		Yürürlük Tarihi	21.06.2021
		Sayfa	3/7

## 1 AMAÇ

Bu prosedür kalite yönetim sisteminin etkinliğinin, kalite hedeflerine ulaşılabilirliğin ve laboratuvar çalışanları ile hizmet verilen kesimlerin memnuniyetinin objektif ölçütler çerçevesinde ölçülmesi amacıyla anket uygulanması, iletilen dilek ve şikâyetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi için kullanılacak yöntemler ile bu yöntemlerin uygulanmasına ait sorumlulukları tanımlar.

## 2 KAPSAM

Bu prosedür kalite yönetim sisteminin etkinliğinin, kalite hedeflerine ulaşılabilirliğin ve laboratuvar çalışanları ile hizmet verilen kesimlerin memnuniyetinin objektif ölçütler çerçevesinde ölçülmesi amacıyla anket uygulanması, iletilen dilek ve şikâyetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesine ilişkin uygulamaları kapsar.

## 3 REFERANSLAR

KDB-GP-2	: Düzeltici Faaliyet Prosedürü
KDB-GT-5	: Dilek ve Öneri Kutuları Kullanma Talimatı
KDB-GF-13	: Memnuniyet Anketi Formu
KDB-GF-14	: Memnuniyet Anketi Görüş ve Öneri Formu
KDB-GF-15	: Memnuniyet Anketi Rapor Formu
KDB-GF-20	: Dilek ve Öneri Kutusu Takip Formu
KDB-GF-43	: Müşteri/Ziyaretçi Gizlilik Taahhüt Formu
KDB-GF-24	: Telefon Görüşmesi Tespit Formu
KDB-GF-46	: Şikâyet Bildirim Formu
KDB-GL-17	: Şikâyet İzleme Listesi

## 4 TANIMLAR VE KISALTMALAR

KDB-GT-2	: Tanımlar, Kısaltmalar ve Kodlama Talimatı
----------	---

## 5 SORUMLULAR

### 5.1. Üst Yönetim

Müşteri memnuniyet anketi raporlarının incelenmesinden, dilek ve öneri kutularından çıkan dilek ve öneriler ile şikâyetlerin değerlendirilmesinden sorumludur.

### 5.2. Kalite Yöneticisi (Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürü)

Memnuniyet anketinin uygulanmasından, değerlendirilmesinden, rapor haline getirilmesinden, dilek ve öneri kutularının düzenli olarak kontrol edilerek kutulardan çıkan dilek ve önerileri kaydetmekten, tüm geri bildirim sonuçlarını üst yönetime ve YGG Toplantısına rapor olarak sunmaktan, üst yönetimin vereceği direktifler doğrultusunda gerekli yazışma ve girişimlerde bulunmaktan sorumludur.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

<b>Hazırlayan:</b> İbrahim ÇELEBİ <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Kontrol:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Onay:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021
---	---	--

 <b>KRİMİNAL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KDB-GP-7
		Revizyon No	09
		Yürürlük Tarihi	21.06.2021
		Sayfa	4/7

### 5.3. Kalite Temsilcisi

Memnuniyet anketinin uygulanmasından, değerlendirilmesinden, rapor haline getirilmesinden, yapılan memnuniyet anketi sonrasında ankete katılanlardan gelen şikâyet ve önerilerin, ilgililerince cevaplandırılıp değerlendirilmesi için gönderilecek olan “Memnuniyet Anketi Görüş ve Öneri Formu”nun (KDB-GF-14) birimlerce doldurulmasını sağlamaktan ve sonrasında bunların Başkanlık Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğüne gönderilmesinden, dilek ve öneri kutularının düzenli olarak kontrol edilerek, kutulardan çıkabilecek dilek ve önerilerin “Dilek ve Öneri Kutuları Takip Formuna” (KDB-GF-20) kaydedilmesinden sorumludur.

## 6 UYGULAMA

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği aşağıda yer alan esaslar dâhilinde müşteri memnuniyetinin ölçülmesi (anket uygulaması vb.), şikâyetlerin ele alınması, dilek ve öneri kutuları içeriğinin değerlendirilmesi vb. yöntemler ile izlenir ve ölçülür, ölçüm sonuçlarından elde edilen veriler analiz edilerek sürekli iyileştirme sağlanır.

### 6.1. Müşteriye Hizmet

- 1- Kriminal Daire Başkanlığı ve laboratuvarların faaliyetlerini düzenleyen yönetmeliğin, “gizlilik” başlıklı maddesine göre;

“Laboratuvar çalışmaları tam bir gizlilik içerisinde yapılır. Çalışmaların seyri, alınan sonuçlar ve inceleme konularının geliş-gidişleri hakkındaki bilgiler ve Laboratuvar bölümlerince düzenlenen uzmanlık raporu örnekleri, ilgili ve yetkili makam ve kişiler dışında hiç bir kurum veya kişiye verilemez.”

- 2- Kriminal Daire Başkanlığından hizmet alan kurum ve kuruluş temsilcilerine, laboratuvar yöneticisinin onayı ile yapılan çalışmalara tanıklık etmek üzere, Müşteri/Ziyaretçi Gizlilik Taahhüt Formu (KDB-GF-43) imzalatılarak nezaretçi eşliğinde izin verilen alanlara giriş imkânı sağlanır.

Çeşitli sebeplerle laboratuvar ortamlarına girmek durumunda olan cihaz servis elamanı, tamirci vb. laboratuvar personeli olmayan şahıslara da Müşteri/Ziyaretçi Gizlilik Taahhüt Formu (KDB-GF-43) imzalatılır.

- 3- Laboratuvarlarda yapılan deney ve incelemelerde herhangi bir gecikme olduğunda uzmanlık raporu talebinde bulunan makam yazı ile bilgilendirilir.
- 4- Hizmet ilişkileri doğrultusunda; hizmet verilen kurum ve kuruluşların, laboratuvarda verilen hizmetle ilgili geri beslemeleri, memnuniyet anketleri ve dilek ve öneri kutuları vasıtasıyla alınır. Alınan geri beslemeler Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğü tarafından rapor haline getirilerek üst yönetimin bilgisine/onayına sunulur.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

<b>Hazırlayan:</b> İbrahim ÇELEBİ <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Kontrol:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Onay:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021
---	---	--

 <b>KRİMİNAL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KDB-GP-7
		Revizyon No	09
		Yürürlük Tarihi	21.06.2021
		Sayfa	5/7

### 6.1.1. Memnuniyet Anketleri

- 1- Laboratuvarlar tarafından memnuniyet düzeyinin belirlenmesi ve görüş ve önerilerin alınması için en az yılda bir defa Hizmet Memnuniyeti Anketi, Daire Başkanlığı tarafından ise hem hizmet hem de personel memnuniyet anketi uygulanır.
- 2- Anketler basılı ya da elektronik ortamda yapılabilir.
- 3- Anketler, Daire Başkanlığı tarafından genel olarak, her bir laboratuvar tarafından da hizmet verdikleri illeri kapsayacak şekilde bölgesel olarak uygulanır. Anket uygulaması her yılın başından itibaren en geç Ekim ayı sonuna kadar gerçekleştirilir.
- 4- Anketlerde yazılı olan görüş ve öneriler “Memnuniyet Anketi Görüş ve Öneri Formuna” (KDB-GF-14) kaydedilir ve ilgililerinden cevaplandırmaları istenilir.
- 5- Daire Başkanlığında Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğü, laboratuvarlarda ise Kalite ve Performans Yönetimi Büro Amirlikleri tarafından anketlerin sonuçları en geç her yılın Kasım ayı sonuna kadar değerlendirilerek “Memnuniyet Anketi Rapor Formu” (KDB-GF-15) hazırlanır ve anket katılımcılarına gönderir. Formun bir kopyası ise Daire Başkanlığı Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğüne gönderilir.

#### Anket Sonuçlarının Hesaplanması:

Memnuniyet derecesini ölçmek için anket formunda “*çok az / az / orta / iyi / çok iyi*” şeklinde bir derecelendirme bulunmaktadır. Her birim için verilen aynı yanıtların toplamı, toplam katılımcı sayısına (yanıt sayısına) bölünüp 100 ile çarpılarak her bir cevap için o cevabın yüzdesi hesaplanır.

#### Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi:

Birimlerin/laboratuvar faaliyetlerinin tanınırlığı ile ilgili soru/sorular dışında kalan her bir soru için “*çok az*” ve “*az*” yanıtlarının yüzdeleri toplamı %40’ın üstünde olduğunda o alanla ilgili olarak düzeltici faaliyet başlatılır.

Birimlerin/laboratuvar faaliyetlerinin tanınırlığı ile ilgili soru/sorular dışında kalan her bir soru için “*orta*”, “*iyi*” ve “*çok iyi*” yanıtlarının yüzdeleri toplamının %60 ve üzerinde olması müşteri memnuniyetinin sağlandığı şeklinde değerlendirilir.

- 6- Anket sonuçları, raporları ve kayıtları kalite yönetimi birimleri tarafından arşivlenir.
- 7- Kalite yönetimi birimleri tarafından değerlendirilerek rapor haline getirilen anket sonuçları, makamın onayı ile ilgililere duyurulur ve YGG’de gözden geçirilir.
- 8- Kurum içindeki personelin öneri ve istekleri konusunda herhangi bir sınırlama söz konusu değildir. Her seviye ve düzeydeki personel anket dışında, dilek ve öneri kutuları vasıtasıyla istekte bulunabilir. Hizmete yönelik dilek ve öneri içermeyen başvurular değerlendirmeye alınmaz.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

<b>Hazırlayan:</b> İbrahim ÇELEBİ <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Kontrol:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Onay:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021
---	---	--

 <b>KRİMİNAL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KDB-GP-7
		Revizyon No	09
		Yürürlük Tarihi	21.06.2021
		Sayfa	6/7

### 6.1.2. Dilek ve öneri kutuları

- 1- Kriminal Dairesi Başkanlığı ve Bölge Kriminal Polis Laboratuvarları hizmet binalarında, hizmet alan veya hizmeti sunanların, hizmete ve çalışma koşullarına ilişkin görüş ve önerilerinin öğrenilmesi amacıyla herkesin rahatça ulaşabileceği görünür yerlerinde dilek ve öneri kutuları bulundurulur.
- 2- Dilek ve öneri kutuları, Daire Başkanı/Laboratuvar en üst yöneticisi ya da yetkilendireceği bir personel nezaretinde Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğü/Laboratuvar Kalite Yönetimi Büro Amirliği personeli tarafından birer aylık dönemlerde açılır.
- 3- Dilek ve öneri kutularından istek çıkması halinde, kalite yönetimi birimi tarafından “Dilek ve Öneri Kutusu Takip Formuna” (KDB-GF-20) kaydedilerek Üst Yönetimin görüşüne sunulur.
- 4- Yazılan dilek ve öneriler hakkında üst yönetimin vereceği direktifler doğrultusunda gerekli çalışmalar Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğü/Laboratuvar Kalite Yönetimi Büro Amirliği tarafından başlatılır.
- 5- Dilek ve öneri kutularından çıkan taleplere karşılık yapılan/yapılacak işlemler Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğü/Laboratuvar Kalite Yönetimi Büro Amirliği tarafından aynı dönem içerisinde duyurulur.

### 6.2. Şikâyetler

- 1- Kriminal Daire Başkanlığı şikâyetleri bir iyileşme fırsatı olarak değerlendirir. Laboratuvarlarımız tarafından yürütülen tüm faaliyetler ile ilgili şikâyetler yazılı olarak, müşteri memnuniyet anketleri vasıtasıyla, dilek ve öneri kutuları yoluyla, telefonla ya da Kriminal Daire Başkanlığı web sitesinde ([www.egm.gov.tr/kriminal](http://www.egm.gov.tr/kriminal)) yayınlanan KDB-GF-46 Şikâyet Bildirim Formu ile bildirilebilir. Telefon görüşmesi yoluyla alınan şikâyetler görüşmeyi yapan personel tarafından KDB-GF-24 Telefon Görüşmesi Tespit Formu ile kayıt altına alınır.
- 2- Yukarıda belirtilen yollarla alınan şikâyetler, şikâyeti alan birim/kişi tarafından üst yöneticiye (Daire Başkanlığında Daire Başkanına, Bölge Kriminal Polis laboratuvarı Müdürlüklerinde Laboratuvar Müdürüne) iletilir. Üst yönetici, gerekirse kalite yöneticisi/temsilcisi ve ilgili birim sorumlusu ile birlikte, şikâyetle ilgili gerekli tüm bilgileri toplayarak şikâyeti değerlendirir ve şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular. Şikâyet, bu doğrulama sonucuna bağlı olarak gerekli işlemler yapılmak üzere Daire Başkanlığında kalite yöneticisine, Laboratuvar Müdürlüklerinde ise kalite temsilcisine iletilir. Kalite yöneticisi/kalite temsilcisi gelen şikâyeti, doğrulama sonucuyla birlikte KDB-GF-46 Şikâyet Bildirim Formuna ve şikâyetlerin topluca izlenebildiği KDB-GL-17 Şikâyet İzleme Listesine kaydeder. Doğrulama işleminde, şikâyetle ilgili gerekli tüm bilgiler toplanarak şikâyetin laboratuvarın sorumluluğunda olan laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olması halinde, söz konusu şikâyet bu prosedüre göre ele alınır. Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olmayan şikâyetler, bu durumun

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

<b>Hazırlayan:</b> İbrahim ÇELEBİ <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Kontrol:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Onay:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021
---	---	--

 <b>KRİMİNAL DAİRE BAŞKANLIĞI</b>	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	KDB-GP-7
		Revizyon No	09
		Yürürlük Tarihi	21.06.2021
		Sayfa	7/7

belirtildiği bir yazışma ile şikâyet sahibine bildirilir ya da laboratuvar yöneticisinin yönlendirmesi doğrultusunda işlem yapılır.

- 3- Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğu doğrulanan şikâyetler kalite yöneticisi/kalite temsilcisi tarafından ilgili birim sorumlusu ile birlikte değerlendirilir ve şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyetlere karar verilerek bu faaliyetlerin sorumluları belirlenir ve gerçekleştirilecek faaliyetler ile sorumluları KDB-GF-46 Şikâyet Bildirim Formunda belirtilir.

Değerlendirme sonucunda;

- a. Şikâyetin niteliği gerektiriyorsa laboratuvarında düzeltici faaliyet prosedürüne göre bir düzeltme/düzeltilici faaliyet başlatılır,
- b. Şikâyetin niteliğine bağlı olarak gerekirse uygun olmayan deney ve işin kontrolü prosedürüne göre yapılan faaliyetler durdurulur, ilgili uzmanlık raporu geri çekilir veya inceleme tekrarlanır.
- 4- Şikâyetle ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde ve sonuçlandırılmasında, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel görevlendirilir. Şikâyet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyetlerin ve şikâyet sonucunun alınmasının 2 haftadan fazla sürecek olması durumunda, şikâyet sahibi süreçle ilgili olarak bilgilendirilir.
- 5- Şikâyet ile ilgili faaliyetler tamamlandıktan sonra elde edilen sonuç kalite yöneticisi/kalite temsilcisi tarafından Şikâyet Bildirim Formuna kaydedilir, Şikâyet İzleme Formunda gerekli kayıtlar yapılır ve resmi olarak, varsa ek/düzeltilme raporu gibi faaliyet sonuçlarıyla birlikte şikâyet sahibine bildirilir. Ayrıca, şikâyet ile ilgili işlemlerin tamamlanmasının ardından şikâyet için doldurulmuş olan Şikâyet Bildirim Formunun bir kopyası Kriminal Daire Başkanlığı Kalite ve Performans Yönetimi Şube Müdürlüğüne gönderilir.
- 6- Şikâyetler ve sonuçları YGG'de ele alınır.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

<b>Hazırlayan:</b> İbrahim ÇELEBİ <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Kontrol:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021	<b>Onay:</b> Ertan SEVEN <b>Tarih:</b> 21.06.2021
---	---	--