



DSİ Laboratuvarları

P8.6

İyileştirme Prosedürü

Revizyon Tarihi : 23.08.2021

Revizyon No : 02

Hazırlayan	İmza	Onaylayan	İmza
Oğuzhan BAL		Dr. Nurettin PELEN	



1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 8.6 İyileştirme şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı, DSİ Laboratuvarında, iyileştirme fırsatlarının tanımlanıp seçilmesi ve gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi; müşterilerden gelen her türlü olumlu ve olumsuz geri bildirimlerin alınması için çaba gösterilmesi, alınan geri bildirimlerin analiz edilmesi ile birlikte elde edilen tüm bilgi ve bulguların, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek üzere kullanılmasını sağlamak için bir sistem oluşturmaktır.

2. SORUMLULUK

İyileştirme olanaklarının tanımlanmasından, seçilmesinden, planlanmasından, onaylanmasından, ilgililere duyurulmasından, gerçekleştirilmesinden, değerlendirilmesinden, elde edilen sonuçların raporlanmasından ve takip edilmesinden DSİ Laboratuvarları sorumludur.

Bu dokümanda yer alan şartların görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde uygulamasından, tüm DSİ Laboratuvarları personeli sorumludur.

3. TERİMLER VE TANIMLAR

İyileştirme

DSİ Laboratuvarlarındaki dokümanların (prosedürlerin, talimatların vb.) gözden geçirilmesi, politikaların kullanımı, genel hedefler, denetim sonuçları, düzeltici faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesi, personel önerileri, risk değerlendirmesi, veri analizi ve yeterlilik deneyi sonuçlarını kullanarak laboratuvar hizmet kalitesini artırmak.

İyileştirmeler için F 0 16 00 79 Risk/Fırsat Değerlendirme ve Takip Formu kullanılarak, iyileştirmenin gerçekleştirilebilmesine yönelik aksiyon planı hazırlanır ve takip edilerek sonuçlandırılır.

Fırsat

P8.5'e bakılmalıdır.

Geri Bildirim (Anket)

Müşterinin hem olumlu hem de olumsuz görüşlerinin alındığı sistematik bir bilgi toplama yöntemi.

4. UYGULAMA

4.1. İyileştirme

DSİ laboratuvarlarında, İyileştirme amacıyla kullanılacak araçlar aşağıda tanımlanmıştır:

- Kalite yönetim sistemi dokümanlarının gözden geçirilmesi (P8.3'e göre),
- Politikaların (Kalite Politikası ve ilgili dokümanlar) kullanımı (P8.2'ye göre),
- Genel hedefler ve kalite hedefleri,
- Denetim sonuçları (P8.8'e göre iç tetkik ve TÜRKAK prensiplerine göre dış denetim),
- Düzeltici faaliyetler (P8.7'ye göre),
- Yönetimin gözden geçirmesi (P8.9'a göre),



- Personel önerileri ve müşterilerden elde edilen geri bildirimler (bu prosedüre göre)
- Risk değerlendirmesi (P8.5'e göre),
- Veri analizi (P7.11'e göre),
- Yeterlilik deneyi sonuçları (P7.7'ye göre)

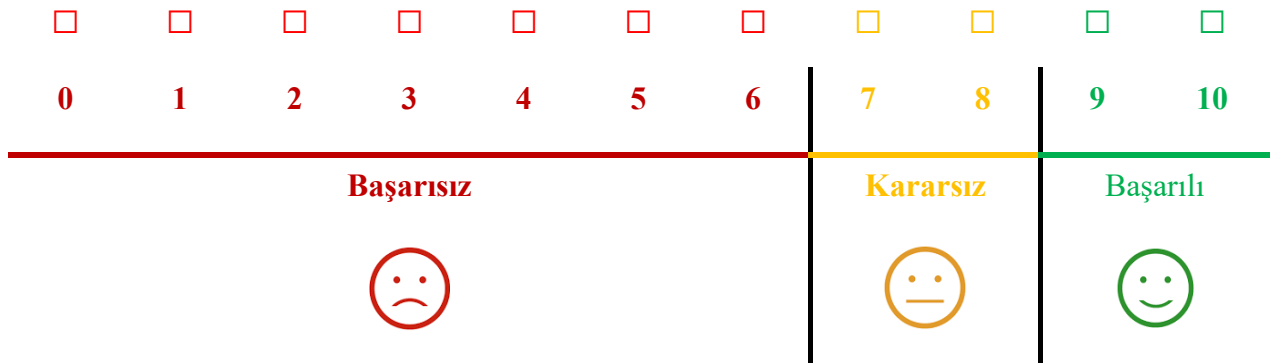
Yıl içerisinde gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri, YGG için hazırlanan sistem performans raporunda belirtilir ve genel YGG Toplantısında değerlendirilir.

4.2. Müşteri Geri Bildirimi ve Değerlendirilmesi

Yüz yüze görüşmeler, müşteri şikâyetleri ve müşteri ile yapılan anketlerden elde edilen veriler, müşteri memnuniyetini ölçmede en etkin gösterge aracı olarak kabul edilir, müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesinde ve kalite seviyemizin geliştirilmesinde geri besleme bilgileri olarak değerlendirilir. Müşteri şikâyetleri ve sonuçlarına dair değerlendirmeler P7.9 Şikâyetler Prosedürü kapsamında ele alınır.

DSİ laboratuvarlarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, hizmet verilen kişi, kurum ve kuruluşların ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilmek, müşterilerin hizmetlerimizden duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizliği ölçmek, hizmetlerimizi müşterilerin görüş ve önerileri doğrultusunda sürekli iyileştirmek ve geliştirmek amacıyla F 0 16 00 16 Anket Formu hazırlanmıştır. Form bizzat müşteri tarafından doldurulabileceği gibi, ilgili laboratuvarın müşteri ile sözlü olarak iletişime geçerek elde ettiği bilgileri ilgili forma kaydedebilir.

Ankette Net Önerilme Değeri (NPS: Net Promoter Score) metodu kullanılmış olup, aşağıda gösterilmiştir. Müşterinin iletişim bilgilerini vermesi durumunda dönüş sağlanarak bilgi verilmektedir.



Anketler aşağıda verilen bağıntıya göre değerlendirilir:

$$NPS = (A - B) / C$$

Burada;

A Başarılı olarak işaretlenmiş anket sayısı

B Başarısız olarak işaretlenmiş anket sayısı



C Toplam gelen anket sayısı

DSİ Laboratuvarlarına anket geldikten sonra 15 gün içerisinde değerlendirilir.

Anketin Başarılı Bölümünün İşaretlenmesi: Anket bazında herhangi bir işlem yapılmaz ve elde edilen sonuç yıl sonunda yapılan değerlendirmeye dahil edilir.

Anketin Kararsız Bölümünün İşaretlenmesi: Anket bazında herhangi bir işlem yapılmaz ve elde edilen sonuç yıl sonunda yapılan değerlendirmeye dahil edilir.

Anketin Başarısız Bölümünün İşaretlenmesi: P7.9 veya P7.10'a göre işlem yapılır.

Tüm anket için anketin görüş ve öneriler kısmında şikâyet, öneri vb. olması durumunda P7.9 veya P7.10'a göre işlem yapılır. İletişim bilgileri verilmesi halinde müşteri ile iletişime geçilir.

Laboratuvarın Yıl sonu genel kabul seviyesi $NPS \geq 0$ olarak kabul edilir.

Ad, soyad, iletişim bilgileri bulunan ve bulunmayan anketler ayrı ayrı değerlendirilir.

Her bir DSİ Laboratuvarı anket sonuçlarının değerlendirmesini kendisi yapar.

TAKK Dairesi Başkanlığı, elektronik olarak gelen anket sonuçlarını ilgili laboratuvarlara iletir.

Telefonla görüşülerek veya müşteri tarafından basılı kağıt ortamında laboratuvara iletilen anket formlarının elektronik ortama kayıt işlemi DSİ Laboratuvarı personeli tarafından yapılır ve görüş öneri kısmına bu durumu belirten ibare eklenir.

Yapılan anketlerden ve diğer çalışmalardan elde edilen veriler, müşteri memnuniyetini değerlendirmek amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmeleri (YGG) toplantılarında ele alınır.

DSİ Laboratuvarları bazında anketlerin değerlendirmesi F 0 16 00 36 DSİ Laboratuvarları Anket Değerlendirme Formu'na ilgili laboratuvar tarafından kaydedilir.

Anketlerin yıllık değerlendirme sonucu dsipaylaşım sitesinde yer alan ilgili klasöre yüklenir.

**5. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- P7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü
- P7.9 Şikayetler Prosedürü
- P7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- P7.11 Verilerin Kontrolü ve Bilgi Yönetimi Prosedürü
- P8.2 Yönetim Sistemi Dokümantasyonu ve Kayıtlar Prosedürü
- P8.3 Yönetim Sistemi Dokümanlarının Kontrolü Prosedürü
- P8.5 Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü
- P8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- P8.8 İç Tetkikler Prosedürü
- P8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü
- F 0 16 00 16 DSİ Laboratuvarları Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- F 0 16 00 36 DSİ Laboratuvarları Anket Değerlendirme Formu

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Sayfa No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Nedeni
Tümü	06.05.2019	00	İlk yayımlama
4	22.01.2020	01	Müşteri iletişim bilgilerine göre anket değerlendirmesine açıklama yapıldı.
2	23.08.2021	02	- İyileştirmenin gerçekleştirilebilmesine yönelik aksiyon planı hazırlanarak ve takip edilmesi için madde eklendi. - Fırsatlar için P8.5'e atıf yapıldı.