

 	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Atık Su Laboratuvar Şube Müdürlüğü		
	Şikâyetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	01/05.05.2023	1 / 2

1.0. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Laboratuvar tarafından şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, şikayete yönelik faaliyetlerin belirlenmesi, şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi ile ilgili faaliyetlerin tanımlanmasıdır.

2.0. TANIMLAR

Şikayet: Memnuniyetsizliğe yol açan durumlar

3.0. UYGULAMA

3.1. Müşteriden Gelebilecek Şikayet Konuları ve Şikayetin Alınması

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.

Müşterinin sözlü veya yazılı iletilen istek ve şikayetleri, Müşteri Şikayet ve İstek Formu ya da dilekçe ile KY'na iletilir. KY iletilen istek ve şikayetleri Şikayet ve İstek Takip Formuna kaydeder. Alınan istek ve şikayet KY ve LS tarafından değerlendirilir.

Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

Müşteriyi bilgilendirmek amacıyla; bu prosedür ve Müşteri Şikayet ve İstek Formu İSKİ web sayfasında yayınlanmaktadır. Müşterinin ihtiyaç duyması halinde bu bilgiler telefon ile de verilmektedir. Ayrıca müşterinin numuneyi laboratuvara kendisinin getirmesi durumunda; bu prosedür ile bilgilendirme NKŞ tarafından yapılır ve gerekli ise Müşteri Şikayet ve İstek Formu müşteri ile paylaşılır.

3.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri istek ve şikayetleri LS ve KY tarafından derhal incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı/ sözlü olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa LS bu durumu müşteriye iletilen cevapla açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Müşteri, Laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, Raporlama Prosedürüne göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması maksadıyla mümkün ise tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir.

 	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Atık Su Laboratuvar Şube Müdürlüğü		
	Şikâyetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	01/05.05.2023	2 / 2

Müşteri bilgilendirmesi, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından yapılır.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, KY tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deney Prosedürü uygulanır.

Ulaşan tüm şikâyet, istekler gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

KY tüm müşteri şikâyetlerini Müşteri Şikâyet ve İstek Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

4.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR:

Uygun Olmayan Deney Prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Müşteri Şikâyet ve İstek Formu

Müşteri Şikâyet ve İstek Takip Formu

Raporlama Prosedürü

5.0. GÜNCELLEME DURUMU:

Gün . No	Tarih	Güncelleme Madde	Yapılan	Güncelleme Kapsamı
0	30.12.2019	Tüm doküman		Tüm dokümanın yenilenmesi nedeniyle revizyon numarası sıfırlanmıştır. Değiştirilen doküman kodu: P.430.4.7/4.8
1	05.05.2023	1 ve 3.1		Amaç, Şikâyetin alınması başlığı ve müşterilerin şikâyet prosesine erişebilirliği tanımlandı, Logo değiştirildi.
2				
3				
4				
5				
6				
7				

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Laboratuvar Şube Müdürü
Duygu MARAL AYDIN	Duygu MARAL AYDIN	Güler TEKİN ÖZTÜRK