

 	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Atık Su Laboratuvarı Şube Müdürlüğü		
	Şikâyetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	04/02.02.2026	1 / 3

1.0. AMAÇ

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

2.0. TANIMLAR

Şikâyet: Memnuniyetsizliğe yol açan durumlar

3.0. UYGULAMA

3.1. Müşteriden Gelebilecek Şikâyet Konuları ve Şikâyetin Alınması

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

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

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

Müşteriyi bilgilendirmek amacıyla; bu prosedür ve Müşteri Şikâyet 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 NKS tarafından yapılır ve gerekli ise Müşteri Şikâyet ve İstek Formu müşteri ile paylaşılır.

3.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dâhil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri istek ve şikâyetleri LS ve KY tarafından derhal incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı/ sözlü olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede şikâyetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikâyete 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.

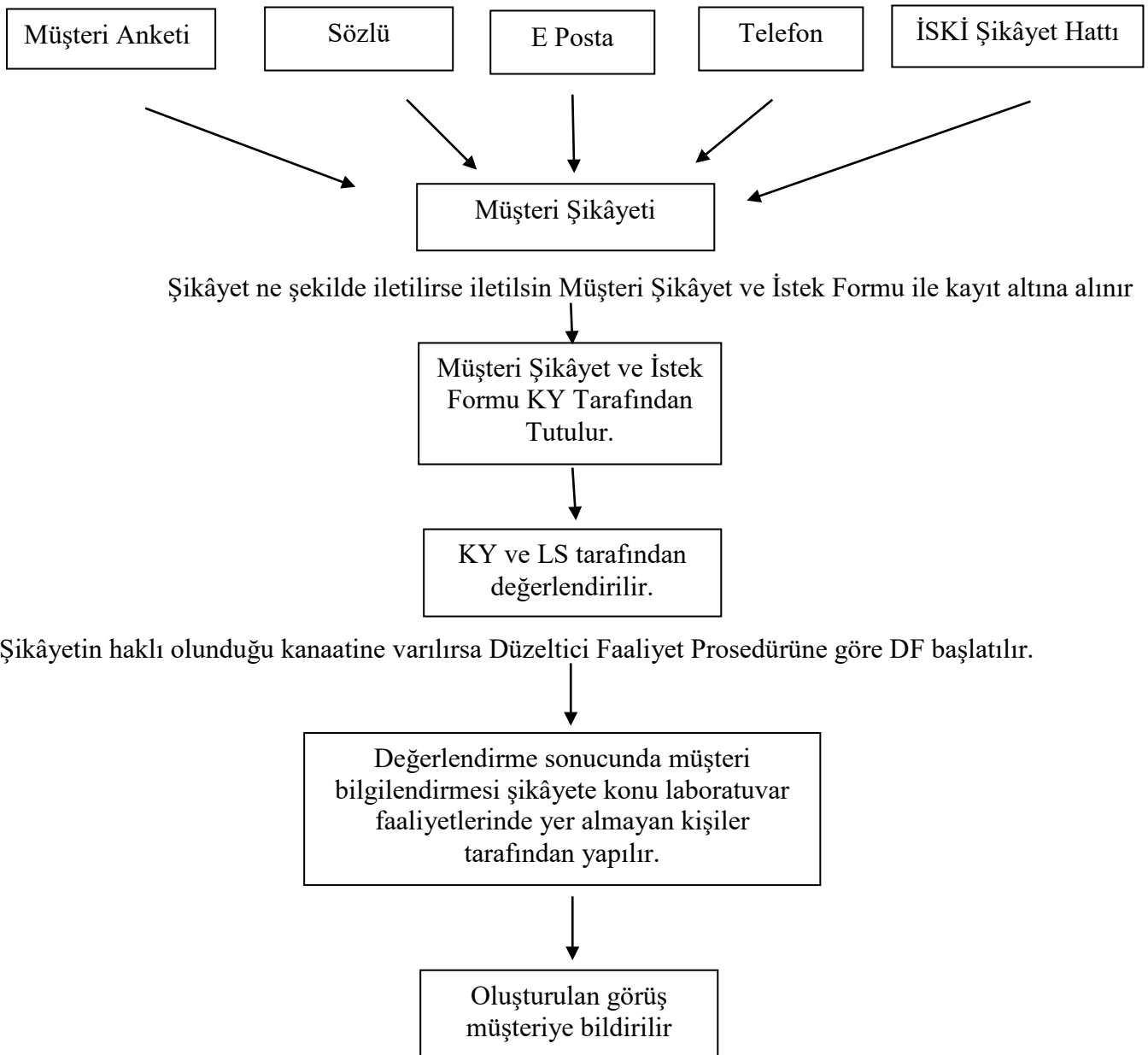
 	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Atık Su Laboratuvarı Şube Müdürlüğü		
	Şikâyetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	04/02.02.2026	2 / 3

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 Forumu'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

Ağ ortamında paylaşılan doküman güncel ve kontrollü olup baskı alınmış kopyalar KONTROLSÜZ dokümandır.

 	Atık Su Arıtma Dairesi Başkanlığı Atık Su Laboratuvarı Şube Müdürlüğü		
	Şikâyetler Prosedürü		
Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Güncelleme No/Tarihi	Sayfa Sayısı
P-7.9	30.12.2019	04/02.02.2026	3 / 3

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Müşteri Şikâyet ve İstek Formu

Müşteri Şikâyet ve İstek Takip Formu

Raporlama Prosedürü

5.0. GÜNCELLEME DURUMU:

Gün . No	Tarih	Güncelleme Yapılan Madde	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	08.07.2024		Şikâyete konu alınıp değerlendirilmesine kadar olan sürecin şema ile gösterildi.
3	23.08.2024		Başkanlık adının değişmesi sebebi ile doküman güncellenmiştir.
4	02.02.2026		Başkanlık adının değişmesi sebebi ile doküman güncellenmiştir.
5			
6			
7			

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

Ağ ortamında paylaşılan doküman güncel ve kontrollü olup baskı alınmış kopyalar KONTROLSÜZ dokümandır.