

	SU KALİTE KONTROL LABORATUVARI				
	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ				
	TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9, 8.6				
Doküman No	Yürürlük Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No	
PR20	11.05.2022	0	00.00.0000	1 / 4	

1. AMAÇ

KOSKİ Arıtma Tesisleri Daire Başkanlığı İçme Suyu Arıtma Tesisleri Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Tüm Personel

4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin Alınması

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde <https://www.koski.gov.tr> ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

Müşteriler, sulab@koski.gov.tr mail adresine şikâyetlerini mail olarak yazarak ve/veya internet sitesinde bulunan ve ilgili taraflara açık olan Müşteri Şikâyet Formu 'nu doldurarak şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

Sözlü gerçekleşen müşteri şikâyetlerinde laboratuvar personeli tarafından müşteriye, Müşteri Şikâyet Formu doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

Müşteriler tarafından alınan Müşteri Şikâyet Formları Laboratuvar Şefine ve/veya Kalite Yöneticisine iletilir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız ve teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanıp gözden geçirilerek onaylanır. Şikâyet eğer Laboratuvar Şefi ve Kalite Yöneticisi ile ilgili ise Şube Müdürü tarafından değerlendirilir.

Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet proses akışına göre yürütülür. Şikâyet için görevlendirilen personel şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Şefi ve Kalite Yöneticisi ile bir araya gelir.

	SU KALİTE KONTROL LABORATUVARI				
	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ				
	TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9, 8.6				
	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No
	PR20	11.05.2022	0	00.00.0000	2 / 4

Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşterinin şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri yazılı (mail ya da resmi yazı) olarak bilgilendirilir.

Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikayet Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır.

Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa Düzeltici Faaliyetler ve Düzeltici Faaliyetler'in sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikayet Formu ile kayıt edilir. Kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten Kalite Yöneticisi bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Laboratuvar, şikâyetler prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

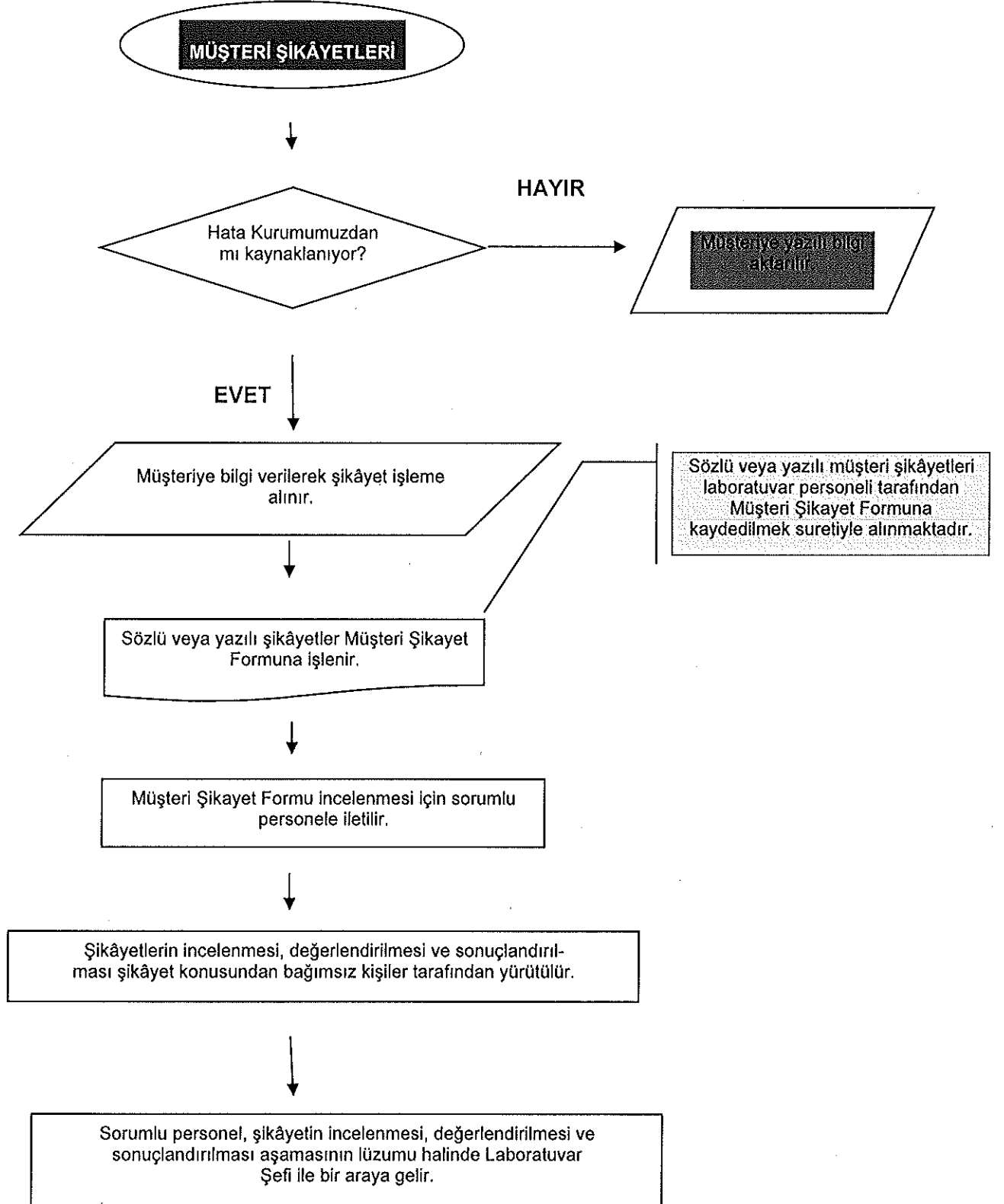
Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

Tüm şikâyetlerin takibi Şikayet Takip Formu üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Şekil 1.'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

	SU KALİTE KONTROL LABORATUVARI				
	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9, 8.6				
	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No
	PR20	11.05.2022	0	00.00.0000	3 / 4

Şekil 1: Şikâyet Proses Akışı



	SU KALİTE KONTROL LABORATUVARI				
	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ				
	TS EN ISO/IEC 17025: Madde 7.9, 8.6				
Doküman No	Yürürlük Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No	
PR20	11.05.2022	0	00.00.0000	4 / 4	



Şikâyetler, değerlendirmeler ve laboratuvar tarafından düzenlenen faaliyetler Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikâyet Formuna işlenir.



Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici Faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.



Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.



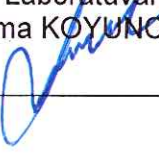
Şikâyet sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
Düzeltici Faaliyet Prosedürü
Müşteri Şikâyet Formu
Şikâyet Takip Formu

7. REVİZYON DURUMU

Bölüm No/Adı	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
		1	
		2	
		3	
		4	
		5	

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Mine Şeyma ÖZCAN 	Kontrol Eden Laboratuvar Şefi Selma KOYUNCU AKAY 	Onaylayan Şube Müdürü S. Gökhan ERAKMAN 
--	---	--