

 asat ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	T.C. ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı	DOKÜMAN NO:	PR.05
		YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
		REVİZYON NO:	12
		REVİZYON TARİHİ:	02.10.2023
	ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	SAYFA NO:	1/ 4

REVİZYONLAR				
Bölüm No/Adı	Sayfa No	Revizyon Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
5.1.Temel Esaslar	3	31.05.2011	01	Temel esaslar maddesinde revize yapılmıştır.
Ana Başlık	1	07.02.2012	02	Organizasyon Değişikliği
3. Dokümanlar 5.1 Temel esaslar,5.2 Abone ve Müşteri şikayetleri alınması ve kaydedilmesi	3	12.10.2012	03	3. Dokümanlar 5.1 Temel esaslar,5.2 Abone ve Müşteri şikayetleri alınması ve kaydedilmesi maddelerinde revize yapılmıştır.
5.3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması	3-4	27.11.2014	04	5.3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması ve Anketlerin Değerlendirilmesine ait bilgiler güncellenmiştir.
3.Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması	4	05.01.2015	05	Anketlerin değerlendirilmesine ait bilgiler güncellenmiştir
Üst başlıkta ve içerikte güncelleme	2-3	04.02.2015	06	Şube müdürlüğünün ismindeki değişiklik
1.Amaç ve Kapsam	2	07.09.2015	07	Amaç ve kapsam bölümünde cümle düzenlemesi yapılmıştır.
Üst bilgi Doküman No	1-4	07.09.2015	07	Gizli tasnife geçilmesinden dolayı doküman numaralandırma sistemi değişikliğe uğramıştır.
Alt bilgide değişiklik	1-4	07.09.2015	07	Kontrol Eden ibaresi eklenmiştir.
5.Uygulama ve açıklamalar	2	07.09.2015	07	Müşteri tanımlamalarına ait açıklamalar kaldırılmıştır.
5.2 Abone ve Müşteri Şikayetlerinin alınması ve kaydedilmesi.	2	07.09.2015	07	Abone ifadesi kaldırılmış ve Müşteri Şikayet formu tanımlanmıştır.
Revizyonlar	1	07.02.2017	08	Revizyon tarih ve rev.numaraları düzeltilmiştir.
3.Dokümanlar,5.1. Temel Esaslar	2	07.02.2017	08	Form numaraları düzeltilmiştir.
5.1. Temel esaslar	2	08.10.2018	09	TS EN ISO 17025 revizyonu
5.2. Müşteri Şikayetlerinin Alınması ve Kaydedilmesi	2-3	25.10.2019	10	Prosedürün müşteri tarafından erişimi ile ilgili internet sitemizde yayımlanacağı tanımlanmıştır.
Üst Bilgi Değişikliği	1-4	10.04.2023	11	Kurum ve Birim Kodu kaldırıldı.
5.2-5.3 Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi, izlenmesi	2-3	02.10.2023	12	Şikayet tanımı, ve sonuçların bildirilmesi revize edildi.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü

 asat ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	T.C. ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı	DOKÜMAN NO:	PR.05
		YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
		REVİZYON NO:	12
		REVİZYON TARİHİ:	02.10.2023
	ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	SAYFA NO:	2/ 4

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı; ASAT Su Kalite Kontrol Laboratuvarı'nın hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2.SORUMLULAR

- Kalite Yöneticisi
- Tüm Laboratuvar Personeli
- Laboratuvar Sorumlusu
- Şube Müdürü

3.DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06)
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (PR.04-FR01)
- Müşteri Şikâyet Formu (PR.05-FR01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.09)

4.AŞAMALAR

- Temel Esaslar
- Müşteri Şikâyetlerinin Alınması ve Kaydedilmesi
- Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Giderilmesine Ait Faaliyetlerin Planlanıp Sonuçlandırılması

5.UYGULAMA VE AÇIKLAMALAR

Su Kalite Kontrol Laboratuvarına gelen müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesinde şikâyet konusunun Su Kalite Kontrol Laboratuvarının verdiği hizmete esas olması önemlidir.

5.1.Temel Esaslar

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2)

Su Kalite Kontrol Laboratuvarı tarafından hizmet verilen müşterilerin memnuniyetinin ölçülmesi Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (PR.04-FR01) ile yapılmaktadır.

5.2. Müşteri Şikâyetlerinin Alınması

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların ASAT Su Kalite Kontrol laboratuvarından aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile birlikte diğer kurumsal hizmetlerle ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü

 ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	T.C. ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı	DOKÜMAN NO:	PR.05
		YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
		REVİZYON NO:	12
		REVİZYON TARİHİ:	02.10.2023
	ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	SAYFA NO:	3/ 4

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- a. Kamu laboratuvarı olmasından dolayı yasal, şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, ASAT Web adresi aracılığıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
- b. Müşteri Şikayet Formu (PR.05-FR01)
- c. Alo ASAT
- d. Yüz yüze görüşmeler
- e. Diğer

Laboratuvar faaliyetlerimizle ilgili laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl değerlendirileceği ve işleyişin nasıl olacağını anlatan bu doküman ve Müşteri Şikayet Formu (PR.05-FR01) internet sitemizde (www.asat.gov.tr) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

5.3. Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

5.2. maddesinde belirtildiği şekilde alınan şikayetlerin, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı yönünden değerlendirilmesi, şikayet kapsamına ait doküman ve kayıtların incelemesi ile gerçekleştirilir. Ön değerlendirme sonucu; şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikayet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikayeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri sözlü veya tercihen yazılı olarak bilgilendirilir. Şikayetin incelenmesi değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında gerekli durumlarda Kalite Yöneticisi Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir. Şikayet nihai olarak Şube Müdürünün de görüşleri dikkate alınarak neticelendirilir.

Ön değerlendirme sonucu kabul edilen şikayetlerin giderilmesi için gerekli faaliyetler başlatılır. Müşterinin şikayeti, şikayetin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilen faaliyet Müşteri Şikayet Formuna (PR.05-FR01) kaydedilir.

Şikayetlerin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı bir uygunsuzluk olarak ortaya çıkması halinde Kalite Yöneticisi Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (PR.07) göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.06) uygulanır.

Prencip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Şikâyete konu iş ve işlemle ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu muhatabına “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” çerçevesinde resmi yazı ile gönderilir.

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne (PR.06) göre saklanmaktadır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Şube Müdürü

 asat ANTALYA SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	T.C. ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı Laboratuvar Şube Müdürlüğü Su Kalite Kontrol Laboratuvarı	DOKÜMAN NO:	PR.05
		YAYIN TARİHİ:	19.07.2010
		REVİZYON NO:	12
		REVİZYON TARİHİ:	02.10.2023
	ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	SAYFA NO:	4/ 4

Ek:Şikayet Proses Kartı

