1. **AMAÇ**

ESKİ Arıtma Tesisleri Daire Başkanlığı Su ve Atıksu Kalite Kontrol Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

1. **KAPSAM**

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

1. **SORUMLULUK**

Laboratuvarda uygulanmasında ve yürütülmesinden Su ve Atıksu Kalite Kontrol ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

1. **KISALTMALAR**

-

1. **TANIMLAR**

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

1. **UYGULAMA**

**Şikâyetlerin alınması:**

* Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağının tanımlandığı prosedür internet sitesinde www.eski.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.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

* Müşteriler, eskilaboratuvar@eski.gov.trmail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
* Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** ’nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
* Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yöneticisi, deney personelleri veya Su ve Atıksu Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
* ESKİ Arıtma Tesisleri Daire Başkanlığı Su ve Atıksu Kalite Kontrol Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forum**u’nu doldurarak mail ile ya da elden Su ve Atıksu Kalite Kontrol ve Laboratuvar Müdürü iletebilmektedir.
* Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız ve teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yöneticisi ve Su ve Atıksu Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi ve Su ve Atıksu Kalite Kontrol ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Arıtma Tesisi Daire Başkanı tarafından değerlendirilir.
* Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler 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 Su ve Atıksu Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. 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 müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri yazılı(mail yada resmi yazı) olarak bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılması sağlanır ve ***30 iş günü içerisinde müşteriye sonuçlar bildirilir*.** Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.
* Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, 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 Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
* Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
* Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
* Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
* Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1,1’deki prosese göre değerlendirilmektedir.

**Ek-1 Şikâyet Proses Akışı**

MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ

MÜŞTERİYE SÖZLÜ VEYA YAZILI BİLGİ AKTARILIR

HATA KURUMUMUZDAN MI KAYNAKLANIYOR?

**HAYIR**

MÜŞTERİYE BİLGİ VERİLEREK ŞİKÂYET İŞLELEME ALINIR.

SÖZLÜ VEYA YAZILI MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ SORUMLU PERSONEL TARAFINDAN ŞİKÂYET TALEP FORMUNA KAYDEDİLMEK SÜRETİYLE ALINMAKTADIR.

SÖZLÜ VEYA YAZILI ŞİKÂYETLER **Şikâyet Talep Formuna** İŞLENİR.

  **EVET**

**Şikâyet Talep Formu** İNCELENMESİ İÇİN SORUMLU PERSONELLERE İLETİLİR.

ŞİKAYETLERİN İNCELENMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI ŞİKAYET KONUSUNDAN BAĞIMSIZ KİŞİLER TARAFINDAN YÜRÜTÜLÜR.

SORUMLU PERSONEL, ŞİKAYETİN İNCELENMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI AŞAMASINDA LÜZUMU HALİNDE LABORATUVAR MÜDÜRÜ İLE BİR ARAYA GELİR.

ŞİKÂYETLERİN, İNCELEMELERİN VE LABORATUVAR TARAFINDAN FAALİYETLER **Şikâyet Talep Forumu’na** İŞLENİR.

KALİTE YÖNETİCİSİ, GEREKLİ DURUMLARDA **Düzeltici Faaliyet**

**Prosedürüne** GÖRE DÜZELTİCİ FAALİYET YÜRÜTÜR VE ETKİNLİĞİNİ İZLER.

ŞİKÂYETİN NETİCESİNDE UYGUN OLMAYAN DENEY İŞİ KAPSAMINDA YÜRÜTÜLEN İŞİN DURDURULMASI, TEKRARLANMASI GEREKİRSE **Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü** UYGULANIR.

ŞİKÂYET SONUCU MÜŞTERİYE YAZILI VEYA SÖZLÜ OLARAK BİLDİRİLİR.

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**
2. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
3. Düzeltici Faaliyet Prosedürü
4. Şikâyet/Talep Formu
5. Şikâyet/Talep Takip Formu
6. **REVİZYON DURUMU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rev. No** | **Tarih** | **Revizyon Yapılan Madde** | **Revizyon Sebebi** |
| 01 | 03.10.2023 | 6.UYGULAMA | 6.UYGULAMA Maddesine “30 iş günü içerisinde müşteriye sonuçlar bildirilir.” İbaresi eklenmiştir. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |