1. **AMAÇ**

T.C. Aydın Büyükşehir Belediyesi ASKİ Genel Müdürlüğü İçme Suyu Analiz Laboratuvarı Kimya Analiz Laboratuvarı’nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

1. **KAPSAM**

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

1. **SORUMLULAR**

Laboratuvar Şube Müdürü ve Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

1. **TANIM VE KISALTMALAR**

Bulunmamaktadır.

1. **UYGULAMA**
   1. **Şikâyetlerin alınması**

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağının tanımlandığı proses internet sitesinde [www.aydinaski.gov.tr](http://www.aydinaski.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, [ebelediye@aydinaski.gov.tr](mailto:ebelediye@aydinaski.gov.tr) mail adresine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
* ***Müşterilerden gelen şikayetler 444 70 09 nolu Telefon ile Laboratuvar Şube Müdürüne iletilir,***
* Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, laboratuvar şube müdürü, laboratuvar personelleri veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Müşteri Şikâyet Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
* Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şube Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer kalite yöneticisi veya Laboratuvar Şube Müdürü ile ilgili ise 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 Şikayeti ele alan personel tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Şube 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 bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Müşteri Şikâyet Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır.
* Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Şikâyet Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
* Şikâyet nihai olarak gerekli ise Laboratuvar Yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Laboratuvar Şefi alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, şikâyeti ele alan sorumlu personele iletir, sorumlu personel müşteriye yazılı bilgi verir.
* 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.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1’deki prosese göre değerlendirilmektedir.

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

* Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
* Düzeltici Faaliyet Prosedürü
* Müşteri Şikâyet Formu

**Ek-1 Şikâyet Proses Akışı**

**HAYIR**

Hata Laboratuvar faaliyetlerinden mi kaynaklı?

Müşteriye yazılı veya sözlü bilgi aktarılır.

**EVET**

Sözlü müşteri şikâyetleri Sorumlu Personeltarafından Müşteri Şikâyet Formu na kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.

Müşteriye bilgi verilerek şikâyet işleme alınır.

Sözlü veya yazılı şikâyetler Müşteri Şikâyet Formuna işlenir.

Müşteri Şikâyet Formu incelenmesi için Kalite Yöneticisine iletilir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırıl-

ması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya

Laboratuvar Şube müdürü tarafından yürütülür.

Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı 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.

1. **REVİZYON DURUMU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revizyon No** | **Tarih** | **Revizyon yapılan madde** | **Revizyon sebebi** |
| 01 | 07.05.2020 | 5.1. | Denetim Uygunsuzluğu |
| 02 | 01.12.2021 | Ek.1 | Denetim gözlem |