1. **AMAÇ**

ASKİ Yapı 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 Kalite Yöneticisi sorumludur.

1. **KISALTMALAR**

Bulunmamaktadır.

1. **KISALTMALAR**
2. **UYGULAMA**
   1. **Şikâyetlerin alınması**

* Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağının tanımlandığı prosedür internet sitesinde web adresimizde 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, kurumsal mail 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 tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
* ASKİ Yapı Kalite Kontrol Personelleri laboratuvarla ilgili şikayetlerini **Şikâyet/Talep Forum**u’nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
* Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yöneticisi, laboratuvar personelinden görüş alarak değerlendirme yaparak gözden geçirip, onaylar. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi ile ilgili ise şikayet 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. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Daire Başkanı 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 **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.
* Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için varsa yapılan 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.
* Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü 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.

Tüm şikayetlerin 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***

**HAYIR**

Hata Kurumumuzdan mı kaynaklanıyor?

Müşteriye yazılı veya sözlü bilgi aktarılır.

**EVET**

Sözlü veya yazılı müşteri şikâyetleri Sorumlu Personel tarafından Şikayet/Talep Formuna kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.

Müşteriye bilgi verilerek şikâyet işleme alınır.

Sözlü veya yazılı şikâyetler Şikayet/Talep Formuna işlenir.

Şikayet/Talep Formu incelenmesi için sorumlu personele iletilir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından yürütülür.

Sorumlu personel, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar

Yöneticisi ile bir araya gelir.

Şikâyetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından faaliyetlerin Şikayet/Talep 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. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Şikâyet/Talep Formu

Şikâyet/Talep Takip Formu

1. **REVİZYON TABLOSU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rev. No** | **Tarih** | **Revizyon Yapılan Madde** | **Revizyon Sebebi** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |