

	AFYONKARAHİSAR İLİ ATIKSU ARITMA TESİSİ KURMA VE İŞLETME BİRLİĞİ LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.05.2013	Revizyon Tarihi/ No 01.04.2021/05	Sayfa 1 / 3

1. AMAÇ

Afyonkarahisar İli Atıksu Arıtma Tesisi Kurma ve İşletme Birliği Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin ele alınması ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarla ilgili her türlü şikâyeti kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Müşteri Şikayeti: Müşterilerin hizmetlerinin sunumuna yönelik memnuniyetsizlikleri ve bunların sözlü veya yazılı olarak dile getirilmesi.

5. UYGULAMA

5.1. Şikayetler

- Müşteriden laboratuvara gelen şikayetler sözlü yada yazılı olarak alınmakta ve Müşteri Şikayet Formu (P.06-FR.01) 'e kaydedilip laboratuvar sorumlusuna bildirilmektedir.
- Mümkün olan her durumda; laboratuvara gelen şikayetlerin kabul ya da ret edildiği Kalite Yöneticisi tarafından yazılı ya da sözlü olarak şikayetçiye bildirilmektedir.
- Müşteri ya da diğer kurumlardan şikayetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi aşamalarının açıklanması talep edildiği durumda; Kalite Yöneticisi tarafından ilgili bilgiler verilir.
- Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (P.05-FR.01) bulunan sorulara verilen cevaplara göre yapılan, ölçme ve değerlendirme istatistiğinde her bölüm için cevaplı soruların % 50'si kötü olarak verilmiş ise bu durum da şikayet olarak kabul edilmektedir.
- Laboratuvara gelen şikâyetler, şikayetin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı Laboratuvar Sorumlusu tarafından incelenerek doğrulanır.
- Şikayetin sebepleri Müşteri Şikayet Formu (P.06-FR.01)'na aktarılıp şikayetlerin sebep olduğu durumlar hakkında gerçekleştirilecek faaliyetler Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar sorumlusu ile birlikte planlanır.
- Müşteriler tarafından laboratuvar çalışanları hakkındaki şikayetlerde ve laboratuvardan kaynaklı şikayet durumunda; Laboratuvar Sorumlusu şikayetin nedenini tespiti ve şikayetin giderilmesi için Düzenleyici Faaliyet başlatma talebinde bulunur.
- Düzeltilici Faaliyet açılması Laboratuvar Sorumlusu tarafından Kalite Yöneticisine talep edilmektedir. Kalite yöneticisi talep edilen Düzeltilici Faaliyeti değerlendirilip uygun görürse Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (P.08) 'e göre başlatmakta ve durumun tekrarlanması önlenmektedir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Birlik Müdürü

	AFYONKARAHİSAR İLİ ATIKSU ARITMA TESİSİ KURMA VE İŞLETME BİRLİĞİ LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.05.2013	Revizyon Tarihi/ No 01.04.2021/05	Sayfa 2 / 3

- Laboratuvar şikayetlerin ele alma sürecinde alınan kararların tamamından sorumludur.
- *T.C. Afyonkarahisar İli Atıksu Arıtma Tesisi Kurma ve İşletme Birliği Laboratuvarı müşteri şikayetlerini almak için internet sitesi üzerinden bu prosedürü ve gerekli bildirim formlarını yayımlar.*

5.2. İnceleme ve Değerlendirme

- Laboratuvara gelen şikâyetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesinden Laboratuvar sorumlusu sorumludur.
- Şikayetleri ele alma yöntemi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içermektedir;
 - Şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini.
 - Çözümler için gerçekleştirilecek faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
 - Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- Laboratuvar sorumlusu şikayeti inceler gerekli ise rapor haline getirilmesini sağlar ve gerekli değerlendirmeyi kalite yöneticisi ile yapar.
- Laboratuvara yapılan şikayetin değerlendirilmesi bittiğinde şikayetçiye; yapılan şikayetin değerlendirildiğine dair resmi bildirimde bulunulur.
- Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar sorumlusu ile yapılan inceleme ve değerlendirmeden sonra şikayet kaynağı uygunsuzluk bulunmaz ise söz konusu şikayet reddedilir. Ret nedeni gerekçeleri ile birlikte laboratuvar tarafından şikayet sahibine sözlü yada yazılı bildirilir. Müşteri Şikayet Formu (P.06-FR.01) ile kayıt altına alınır.
- Değerlendirme sonucu, şikayet sebebi uygunsuzluk tespit edildi ise, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar sorumlusu şikayet nedeninin giderilmesi için gerekli gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesine karar verir ve Müşteri Şikayet Formu (P.06-FR.01)'na yapılacak faaliyetleri kaydederek takibini sağlar.
- Uygulanan faaliyetler sonucunda şikayete ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikayet Kalite Yöneticisi tarafından kapatılır. Şikayetlerin ilerleme durumu ve sonucu şikayetçiye Müşteri Şikayet Formu (P.06-FR.01) ile yazılı olarak geri bildirim yapılır.
- Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, (P.06-FR.01) Müşteri Şikayet Formu ile şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanarak, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.
- Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar sorumlusu tarafından incelenmesinin sonucunda şikayetler değerlendirilerek şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığı kanaatine varılırsa bu oluşan aksaklık başka aksaklıklara da neden oluyorsa gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.
- Şikâyetler, Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08) kapsamında işleme tabi tutularak uygun adımın atılması güvence altına alınır.
- Şikayetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.
- Tüm şikayet ve uygulamalar, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir. Gerekli faaliyetler planlanır, uygulanır ve etkinliği sağlanır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Birlik Müdürü

	AFYONKARAHİSAR İLİ ATIKSU ARITMA TESİSİ KURMA VE İŞLETME BİRLİĞİ LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlük Tarihi 01.05.2013	Revizyon Tarihi/ No 01.04.2021/05	Sayfa 3 / 3

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08)
- Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01)

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
04	17.09.2018	Madde 5.1	“Mümkün olan her durumda; laboratuvara gelen şikayetlerin kabul yada red edildiği Kalite Yöneticisi tarafından yazılı yada sözlü olarak şikayetçiye bildirilmektedir”, “Müşteri yada diğer kurumlardan şikayetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi aşamalarının açıklanması talep edildiği durumda; Kalite Yöneticisi tarafından ilgili bilgiler verilir” ve “Laboratuvar şikayetlerin ele alma sürecinde alınan kararların tamamından sorumludur” ifadeleri eklenmiştir.
04	17.09.2018	Madde 5.2	Şikayetlerin ele alma yöntemleri açıklanmıştır. “Laboratuvara yapılan şikayetin değerlendirilmesi bittiğinde şikayetçiye; yapılan şikayetin değerlendirildiğine dair resmi bildirimde bulunulur”, “Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar sorumlusu şikayet nedeninin giderilmesi için gerekli gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesine karar verir ve Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01)'na yapılacak faaliyetleri kaydederek takibini sağlar”, “Şikayetlerin ilerleme durumu ve sonucu şikayetçiye Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01) ile yazılı olarak geri bildirim yapılır”, “Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, (P.06-FR.01) Müşteri Şikâyet Formu ile şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanarak, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır”, “Şikâyetler, Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08) kapsamında işleme tabi tutularak uygun adımın atılması güvence altına alınır” ve “Şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanmasından Kalite Yöneticisi sorumludur” ifadeleri eklenmiştir.
05	01.04.2021	Madde 5.1	İlgili maddeye “T.C. Afyonkarahisar İli Atıksu Arıtma Tesisi Kurma ve İşletme Birliği Laboratuvarı müşteri şikâyetlerini almak için internet sitesi üzerinden bu prosedürü ve gerekli bildirim formlarını yayımlar.” ifadesi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Birlik Müdürü