	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yürürlük Tarihi	01.08.2018
		Doküman Kodu	PR.11
		Rev. No / Tarihi	00/-
		Sayfa	1/5

1. AMAÇ

Çankırı Belediyeleri Su ve Hizmet Birliği İçme Suyu Tesisi Kimya Analiz Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen Şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün Şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin alınması


•Laboratuvarımıza gelen tüm Şikâyetlerin nasıl ele alınacağının tanımlandığı proses internet sitesinde www.cankiri.bel.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, aritma@cankiri.bel.tr mail adresine Őikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar giriş kapısında bulunan Şikâyet ve Öneri kutusuna **Müşteri Şikâyet Formu** 'nu doldurarak, Őikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri Őikâyetlerinde, deney 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 Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer kalite yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu ile ilgili ise bu kişilerin vekilleri tarafından değerlendirilir
- Laboratuvarımıza iletilen tüm Őikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm Şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Prosesi akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi, Şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu 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 yönünde ise Şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri Şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ İNÇİ SEVGİLİ	BİRLİK MÜDÜRÜ RECEP ÖZEN

Çankırı Belediyeleri Su ve Hizmet Birliği İçme Suyu Arıtma Tesisi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerinde. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "**KontROLSÜZ KOPYA**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yürürlük Tarihi	01.08.2018
		Doküman Kodu	PR.11
		Rev. No / Tarihi	00/-
		Sayfa	2/5

Müşteri Şikâyet Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar.

- 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 Sorumlusu 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ İNCİ SEVGİLİ	BİRLİK MÜDÜRÜ RECEP ÖZEN

Çankırı Belediyeleri Su ve Hizmet Birliği İçme Suyu Arıtma Tesisi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "**KontROLSÜZ KOPYA**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

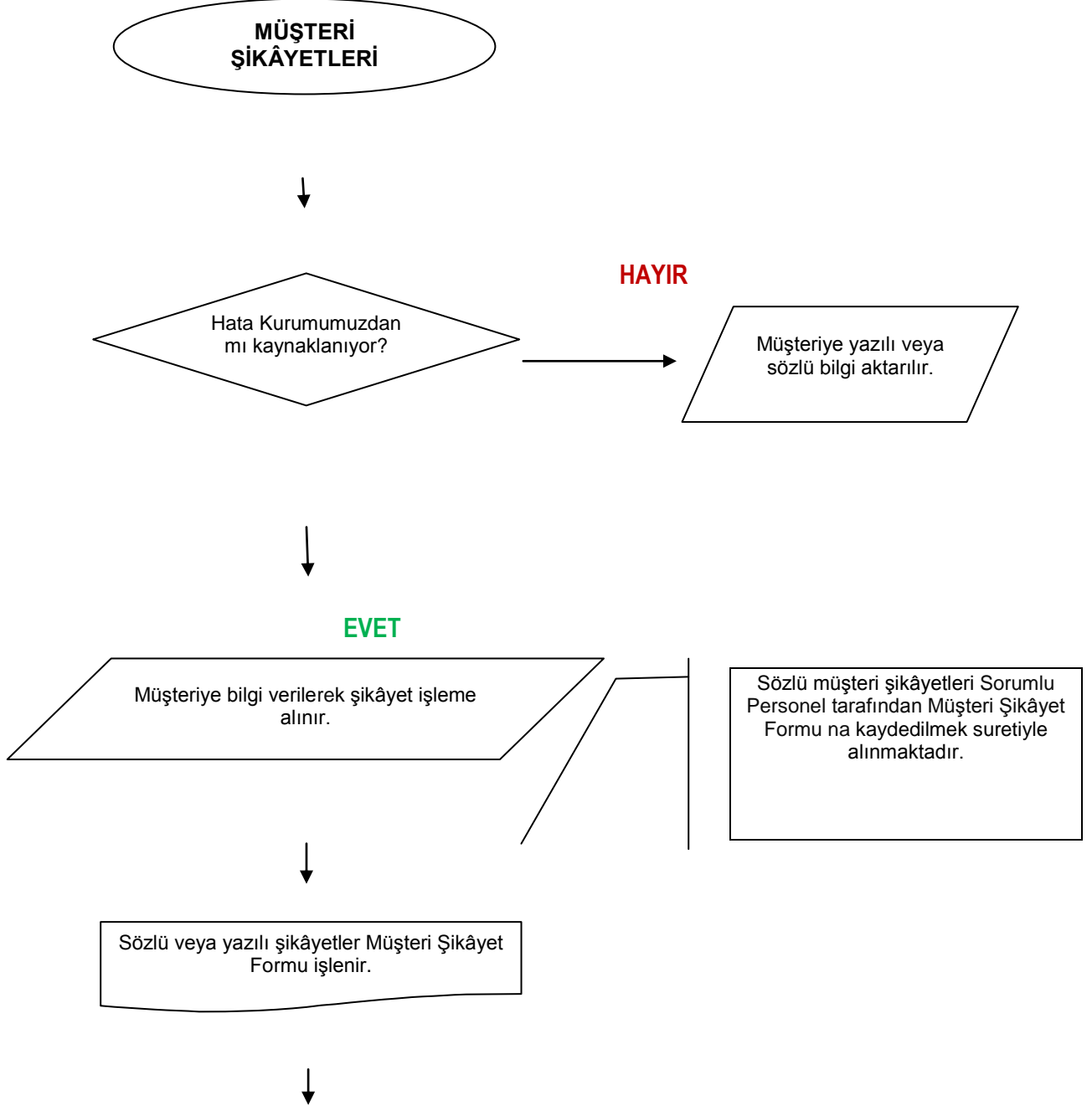
Yürürlük Tarihi 01.08.2018

Doküman Kodu PR.11

Rev. No / Tarihi 00/-

Sayfa 3/5

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ İNÇİ SEVGİLİ	BİRLİK MÜDÜRÜ RECEP ÖZEN

Çankırı Belediyeleri Su ve Hizmet Birliği İçme Suyu Arıtma Tesisi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "**Kontrolsüz Kopya**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Yürürlük Tarihi	01.08.2018
Doküman Kodu	PR.11
Rev. No / Tarihi	00/-
Sayfa	4/5

Müşteri Şikâyet Kayıt Formu incelenmesi için Kalite Yöneticisine iletilir.



Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından yürütülür.



Kalite Yöneticisi, şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir.



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.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Müşteri Şikâyet Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ İNCİ SEVGİLİ	BİRLİK MÜDÜRÜ RECEP ÖZEN

Çankırı Belediyeleri Su ve Hizmet Birliği İçme Suyu Arıtma Tesisi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "**Kontrolsüz Kopya**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Yürürlük Tarihi	01.08.2018
Doküman Kodu	PR.11
Rev. No / Tarihi	00/-
Sayfa	5/5

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon yapılan madde	Revizyon sebebi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ İNÇİ SEVGİLİ	BİRLİK MÜDÜRÜ RECEP ÖZEN

Çankırı Belediyeleri Su ve Hizmet Birliği İçme Suyu Arıtma Tesisi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "**Kontrolsüz Kopya**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.