



T.C.
ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
Laboratuvar Şube Müdürlüğü
Çevre Koruma Kontrol Laboratuvarı

ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	AS.PR.39.06
Yayın Tarihi:	01.10.2013
Revizyon No:	03
Revizyon Tarihi:	14.01.2019
Sayfa No:	1 / 2

1. AMAÇ

ASAT Genel Müdürlüğü Çevre Koruma Kontrol Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden gelen şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için yöntemin belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Şikayet: ASAT Genel Müdürlüğü Çevre Koruma Kontrol Laboratuvarı'nın laboratuvar faaliyeti hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

KY: Kalite Yöneticisi LS: Laboratuvar Sorumlusu DF: Düzeltici Faaliyet

5. UYGULAMA

5.1. Şikayetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu doküman internet sitesinde (www.asat.gov.tr) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikayetler Şikayet Formu (AS.PR.39.06-FR01) kullanılarak yazılı olarak alınması tercih edilir.
- Sözlü müşteri şikayetleri, Numune Kabul ve Raporlama Birimi veya Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet Formu (AS.PR.39.06-FR01)'na kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.
- İncelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırma için Kalite Yöneticisine iletilmektedir. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

5.2. İnceleme, Değerlendirme ve Sonuçlandırma

- Şikayetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşteriye bildirilmesi süreci, Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.
- Laboratuvarda görev alan personel (yönetici personelde dahil) ile ilgili şikayet alınması durumunda, şikayete konu personel şikayetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve müşteriye bildirilmesi sürecinin tamamen dışında tutulur ve bu süreçteki görevler vekil personeller veya yetkili diğer personeller tarafından yürütülür.
- Şikayetin geçerli kılınması için, şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur.
- Ön değerlendirme sonucu; şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikayet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikayeti işleme alınmaz. Her iki durumda da müşteri sözlü veya tercihen yazılı olarak bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN Laboratuvar Sorumlusu	KONTROL EDEN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Şube Müdürü

Bu dokümanın kâğıda alınan çıktısı "KONTROLSÜZ KOPYA"dır



T.C.
ANTALYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE ATIKSU İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı
Laboratuvar Şube Müdürlüğü
Çevre Koruma Kontrol Laboratuvarı

ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	AS.PR.39.06
Yayın Tarihi:	01.10.2013
Revizyon No:	03
Revizyon Tarihi:	14.01.2019
Sayfa No:	2 / 2

- Ön değerlendirme sonucu kabul edilen şikayetlerin giderilmesi için gerekli faaliyetler başlatılır. Süreç, gerekli ise, Düzeltici Faaliyet Formu (AS.PR.39.08-FR01) ile kayıt altına alınır ve etkinliği izlenir.
- Kalite Yöneticisi, şikayetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelir.
- Şikayet nihai olarak Şube Müdürü'nün görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir.
- Şikayetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Şikayet Formu (AS.PR.39.06-FR01)'na kaydedilir.
- Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AS.PR.39.07) uygulanır.
- Müşteriye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanarak, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikayet değerlendirmesi sonucu ve gerçekleştirilen faaliyetler, müşteriye resmi yazı ile bildirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AS.PR.39.07)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (AS.PR.39.08)
- Şikâyet Formu (AS.PR.39.06-FR01)

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon yapılan madde	Revizyon sebebi
01	19.01.2015	Üst Bilgi	Şube Müdürlüğü'nün adındaki değişiklik
02	17.09.2018	Madde 5.1-5.2	TS EN ISO 17025:2017 revizyonu
03	14.01.2019	Madde 5.2	Akreditasyon Yenileme Denetimi Uygunsuzluğu

HAZIRLAYAN Laboratuvar Sorumlusu	KONTROL EDEN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Şube Müdürü

Bu dokümanın kâğıda alınan çıktısı "KONTROLSÜZ KOPYA"dır