

 MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MARMARİS ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI	Doküman No : PR.06
	Yayın Tarihi : 02.10.2014
	Revizyon No/Tarihi : 03/22.08.2022
	Sayfa No : 1/3
ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	

1. AMAÇ

Laboratuvarın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasında kullanılacak metodu açıklamak ve prosesin etkinliğini sürekli iyileştirmek üzere yürütülecek çalışmaları tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyet ve geri bildirimleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden; tüm Laboratuvar personeli uygulanmasından sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin Alınması

- Müşteriden gelen şikâyetlerin yazılı olarak alınması tercih edilir. Sözlü olarak alınan müşteri şikâyetleri, Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından Müşteri Şikâyet Formuna (PR.06-FR01) kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.
- Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklamasının talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olması amacıyla şikâyetler kurumumuzun muski.gov.tr internet sayfası aracılığıyla da alınmaktadır. İlgili taraflar kurumumuzun internet sayfasındaki “Muğla & Su” başlığı altından “Laboratuvar Hizmetlerimiz” kısmını seçtiklerinde PR.06 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürüne, PR.06-FR01 Müşteri Şikâyet Formu ve PR.05-FR01 Müşteri Anket Formuna ulaşarak geri bildirim yapabilir ve şikâyetlerini iletebilirler.*
- Şikâyetler; inceleme, değerlendirme ve sonuçlandırma için Kalite Yöneticisine iletilmektedir.

5.2. İnceleme, Değerlendirme ve Sonuçlandırma

- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.
- Şikâyeti alan Laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Bunun için Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Sorumlusu ve/veya ilgili personeller ile bir araya gelebilir.
- Şikâyetçiye bildirilecek sonuçların, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanması, gözden geçirilmesi ve onaylanması sağlanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü

 MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MARMARİS ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI	Doküman No : PR.06
	Yayın Tarihi : 02.10.2014
	Revizyon No/Tarihi : 03/22.08.2022
	Sayfa No : 2/3
ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	

- Şikâyetin Laboratuvar çalışmalarından kaynaklanan bir uygunsuzluk olarak ortaya çıkması halinde Kalite Yöneticisi Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (PR.08) göre faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.
- Şikâyetlerin, incelemelerin ve Laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Müşteri Şikâyet Formuna (PR.06-FR01) kaydedilir.
- Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi veya tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07) uygulanır.
- Şikâyetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklanan bir uygunsuzluk olmadığı tespit edilirse nedenleri ile birlikte kayıt altına alınır.
- Şikâyet nihai olarak Şube Müdürünün görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir ve Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Her türlü karar ile birlikte Müşteri tercihen yazılı olarak bilgilendirilir.

5.3. Müşterinin Deney Sonucuna İtiraz Etmesi Durumunda

- Laboratuvar Sorumlusu deney raporunda yazım ya da hesaplama hatası olup olmadığını kontrol etmek için numune ile ilgili tüm kayıtları ve deneyin yapıldığı tarihlerdeki cihaz kayıtlarını gözden geçirir. Deney raporunda değişiklik yapılmasına veya raporun yeniden düzenlenmesine karar verirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne (PR.07) göre işlem yürütülmektedir. Deney raporlarının müşteriye ulaşması sonrasında her türlü değişiklik revize rapor düzenlemesi ile sonuçlanmaktadır. Revize rapor, PR.22 Rapor Yönetim Prosedürüne göre düzenlenmektedir.
- MUSKİ Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği Madde 12 “Numune alım işlemi sırasında, atıksu kaynağının sahibi veya yetkilileri isterlerse MUSKİ’nin uygun gördüğü ve gerekli yeterlilik belgelerine sahip laboratuvarlarda yapılması koşuluyla şahit numune alınmasını talep edebilirler. Atıksu kaynağı, asıl numune ile birlikte alınan şahit numunenin analiz sonucunu, numunenin alındığı tarihten itibaren en geç 15 gün içerisinde MUSKİ’ye teslim etmek zorundadır. Aksi takdirde, şahit numunenin analiz sonucu dikkate alınmaz. Ayrıca, atıksu kaynağının sahibi veya yetkilileri şahit numune alınmasını istemezler ise, numune sonuçlarına yapacakları itirazlar değerlendirmeye alınmaz.” denmektedir. Bu durum numune alımı sırasında müşteri ile de netleştirilerek Deney Talep ve Sözleşme Formu ile kayıt altına alınmaktadır.
- Laboratuvar Sorumlusu yaptığı kontroller sonucunda bir uygunsuzluk olmadığını tespit ederse;
 - Şahit numune alınmamış ise; gerekli kontrollerin yapıldığı, bir uygunsuzluk tespit edilmediği ve şahit numune alımı talep edilmediği için MUSKİ Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği Madde 12 gereğince Laboratuvarımızın analiz sonuçlarının dikkate alınacağı konusunda müşteri bilgilendirilir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü

 MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MARMARİS ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI	Doküman No : PR.06
	Yayın Tarihi : 02.10.2014
	Revizyon No/Tarihi : 03/22.08.2022
	Sayfa No : 3/3
ŞİKÂyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	

- Şahit numune alınmış ve şahit numune ile asıl numunenin analiz sonuçları arasında ruhsat/izin sürecini etkileyecek farklar olması durumunda şahit numunenin ilgili Laboratuvara uygun koşullarda ve sürede teslim edilip edilmediği kontrol edilir. Bu aşamada bir uygunsuzluk olduğu tespit edilir ise söz konusu uygunsuzluk sebebiyle Laboratuvarımızın analiz sonuçlarının dikkate alınacağı konusunda müşteri bilgilendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmemesi durumunda ise işletmeden bedeli haksız tarafça ödenmek üzere yeni bir numune alınır ve Çevre Referans Laboratuvarına gönderilir. Bu numuneye ikinci bir şahit numune alınmaz.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.08)
- Müşteri Şikâyet Formu (PR.06-FR01)
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (PR.07)
- Rapor Yönetimi Prosedürü (PR.22)
- MUSKİ Atıksuların Kanalizasyon Şebekesine Deşarj Yönetmeliği

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Edilen Madde	Revizyon Sebebi
01	13.07.2017	5.3.,6.	TÜRKAK Gözetim Denetimi
02	10.06.2019	1, 5.2,6.	TS EN ISO/IEC 17025:2017 Revizyonu
03	22.08.2022	5.1.	TÜRKAK Akreditasyon Yenileme Denetimi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şube Müdürü