



DSİ Laboratuvarları

P7.9

Şikâyetler Prosedürü

Revizyon Tarihi : 23.08.2021

Revizyon No : 02

| Hazırlayan | İmza | Onaylayan | İmza |
|-------------|------|--------------------|------|
| Oğuzhan BAL | | Dr. Nurettin PELEN | |



1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı; DSİ Laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. SORUMLULUK

Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için politikalar oluşturmaktan TAKK Dairesi Başkanlığı sorumludur.

Bu dokümanda yer alan müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden, tüm DSİ Laboratuvarları personeli sorumludur.

3. TERİMLER VE TANIMLAR

Şikâyet

Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2)

İtiraz

Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna (Madde 2.5) veya akreditasyon kuruluşuna (Madde 2.6), konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi. (TS EN ISO/IEC 17000 Madde 6.4)

Teknik Yönetim

P5 Yapısal Gereklilikler Prosedürüne bakılmalıdır.

4. UYGULAMA

4.1. Genel

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların DSİ laboratuvarlarından aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile birlikte diğer kurumsal hizmetlerle ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır.

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- Kamu laboratuvarı olmasından dolayı yasal, şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, DSİ İnternet sitesi aracılığıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
- Müşteri memnuniyet anketi (takk.dsi.gov.tr → Müşteri Memnuniyet Anketi)
- Telefon, faks vb.
- Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
- Yüz yüze görüşmeler
- Diğer



4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi ve İzlenmesi

DSİ laboratuvarlarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından elektronik ortamda DSİ iç ağında F 0 16 00 17 Müşteri Şikâyetleri Kayıt Listesi Formuna kaydedilir. Her bir şikâyet için F 0 16 00 17 nolu formdaki sıra numarası şikâyet numarası olarak belirlenir ve şikâyetin izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır. Şikâyete konu laboratuvarın şube müdürü, alınan şikâyeti F 0 16 00 17 nolu forma kaydeder.

Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. *Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgisi olması durumunda ekte verilen DSİ Laboratuvarları Müşteri Şikâyet Akış Şeması'na göre süreç işletilir. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda, başka bir yazı veya işlem yapılmaz.*

Şikâyet, konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik yönetimince biçim ve içerik bakımından değerlendirilir. Gerekirse, kalite yöneticisi ve daire başkanı/bölge müdürü de katılabilir.

Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde P7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre yürütülür.

Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Prensip olarak, şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, P4 Genel Gereklilikler (Tarafsızlık ve Gizlilik) Prosedürüne göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır).

Şikâyete konu iş ve işlemle ilgili olarak yapılan faaliyetlerin sonucu muhatabına “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” çerçevesinde gönderilir.

DSİ Laboratuvarları, şikâyet ile ilgili tüm dokümanları kendi birimlerinde P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklamaktan sorumludur.

DSİ Laboratuvarları, F 0 16 00 17 Müşteri Şikâyetleri Kayıt Listesi Formunu üç ayda bir DSİ Paylaşım sitesindeki ilgili klasöre yükler.

Tüm şikâyetler, DSİ laboratuvarlarının hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, P8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürüne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında (Merkezde TAKK Dairesi Başkanlığında, bölgelerde ise bölge müdürlüklerinde yapılan YGG toplantılarında) ayrıca değerlendirilir.

Müşteriler/hizmet alan kişiler şikâyetlerini madde 4.1 alt bent b) de belirtilen müşteri memnuniyeti anketindeki serbest girilen alana yazarak da dijital olarak iletebilirler.

Ek: DSİ Laboratuvarları Müşteri Şikâyet Akış Şeması



5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- P4 Genel Gereklilikler (Tarafsızlık ve Gizlilik) Prosedürüne
- P7.10 Uygun Olmayan İş Prosedürü
- P8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P8.9 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü
- F 0 16 00 17 Müşteri Şikâyetleri Kayıt Listesi Formu

6. REVİZYON TARİHÇESİ

| Sayfa No | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Revizyon Nedeni |
|----------|-----------------|-------------|---|
| Tümü | 06.05.2019 | 00 | İlk yayımlama |
| 3 | 12.06.2019 | 01 | İlk yayın sonrası genel gözden geçirme |
| 3, 5 | 23.08.2021 | 02 | Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmayan şikayetler için başka bir yazı veya işlem yapılmayacağı bilgisi eklendi |



Ek: DSİ Laboratuvarları Müşteri Şikâyet Akış Şeması (*Şikâyetin laboratuvar faaliyeti ile ilgili olması durumunda uygulanacak şema*)

