



MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

HAZIRLAYAN	KONTROL EDENLER	ONAYLAYAN
Bircan GENÇER BALKIS Kalite Yöneticisi	Doğın KARAÇAGİL Laboratuvar Şefi	Erdinç ALGÜL Çevre Koruma Müdürü

 İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇEVRE KORUMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ ASYA YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI		
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No: P.05	Yayın Tarihi: 12.03.2019	Revizyon Tarihi / No: 28.07.2026/04	Sayfa No: 2 / 5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; laboratuvar faaliyetlerini kapsayan her türlü şikâyetin alınması, incelenmesi, geçerli kılınması ve sonuçlandırılmasıyla ilgili prosesleri tanımlamaktır.

Bu prosedür; şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve karara bağlanması ile müşteri isteklerinin değerlendirilerek sonuçlandırılmasına yönelik prosesleri kapsar. Şikâyetleri ele alma prosesi, talep edilmesi halinde tüm ilgili tarafların erişimine açıktır. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması süreçlerinin hiçbir aşamasında şikâyetçiye karşı ayrımcı bir eylemde bulunulamaz ve tüm süreç tarafsızlık ilkesine bağlı kalınarak yürütülür.

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1. Kısaltmalar

İBB : İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İBBAÇL : İstanbul Büyükşehir Belediyesi Asya Yakası Çevre Laboratuvarı
KYE : Kalite Yönetim Ekibi

2.2. Tanımlar

Şikâyet : Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından laboratuvara, laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak iletilen ve bir yanıt ya da çözüm beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

3. SORUMLULUKLAR

Çevre Koruma Müdürü: Bu prosedürün onaylanmasından ve laboratuvarın kalite hedefleri doğrultusunda sistemin işleyişinden sorumludur.

Müdür Yardımcısı: Şikâyete konu olan şahısların bizzat Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi olduğu istisnai durumlarda, tarafsızlık ilkesi gereği değerlendirme ve onay sürecini yürütmekten sorumludur.

Kalite Yöneticisi: Şikâyetlerin alınması, Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi'ne kaydedilerek izlenmesi, laboratuvar şefi ile birlikte ilk değerlendirmesinin yapılarak geçerli kılınması, Düzeltici Faaliyet (DF) ihtiyacının belirlenerek sorumlu personel atanması, bizzat yer almadığı faaliyetlerde teknik incelemenin yürütülmesi, sonuçların onaylanması ve tüm müşteri bilgilendirme süreçlerinin yönetiminden sorumludur.

Laboratuvar Şefi: Şikâyetlerin ilk değerlendirmesine katılmaktan, geçerli kılınan şikâyetlerin teknik araştırma süreçlerini yürütmekten ve sonuçları onaylamaktan sorumludur. Bu süreçte tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine tam uyum sağlamakla yükümlüdür; şikâyete konu olan orijinal faaliyette bizzat yer almışsa, objektifliği korumak adına değerlendirme ve inceleme aşamasının dışında kalır.

Numune Kabul Personeli: Müşteriden gelen her türlü geri bildirimi almaktan, şikâyet süreci boyunca müşteri ile olan iletişimleri (alındı teyidi, ara bilgilendirme vb.) sağlamaktan ve "Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi" ni eksiksiz bir şekilde kayıt altında tutmaktan sorumludur.

 İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇEVRE KORUMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ ASYA YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI		
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No: P.05	Yayın Tarihi: 12.03.2019	Revizyon Tarihi / No: 28.07.2026/04	Sayfa No: 3 / 5

Sorumlu Personel: Kalite Yöneticisi tarafından atandığında; şikâyetin teknik araştırmasını yapmak, gerekli anlık müdahaleleri (düzeltmeleri) uygulamak ve araştırmadan elde edilen tüm verileri "Müşteri Şikâyeti Formu" na detaylıca kaydetmekten sorumludur.

Tüm Personel: Kendilerine herhangi bir yolla (sözlü, yazılı vb.) ulaşan müşteri şikâyetlerini veya geri bildirimlerini gecikmeksizin Kalite Yöneticisine veya Laboratuvar Şefine iletmekten ve süreç boyunca elde ettikleri bilgilerin gizliliğini korumaktan sorumludur.

4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

İBBAÇL, laboratuvar faaliyetlerini kapsayan tüm şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması, incelenmesi ve karara bağlanmasına yönelik dokümanite edilmiş bir proses yürütmektedir. Bu prosedür, talep edilmesi halinde ilgili tüm tarafların erişimine açık tutulmakta ve bu şeffaflık "Sözleşme Formu" ile taahhüt edilmektedir.

İBBAÇL'nin şeffaflık ve tarafsızlık politikası gereği, şikâyetin alındığı andan sonuçlandırıldığı aşamaya kadar geçen tüm süreçte; müşteri bilgilendirilmesi açıklaması mümkün olan her durum için yapılmalıdır ve "Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi" ile kayıt altına alınmalıdır.

Laboratuvar, gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda Laboratuvar Şefi tarafından telefon ile bilgilendirilerek bu durum "Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi" ile kayıt altına alınır.

İBBAÇL, şikâyetleri ele alma prosesinin her aşamasında alınan tüm kararlardan ve bu kararların tarafsız bir şekilde verilmesinden tamamen sorumludur.

4.1 Şikâyetlerin Alınması ve İzlenebilirliğinin Başlatılması

İBBAÇL tarafından sunulan hizmetler kapsamında müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen her türlü yazılı (Beyaz Masa, şikâyet kutusu veya Online Müşteri Görüş Öneri ve Anket Formu), sözlü, e-mail yoluyla iletilen şikâyetler "Müşteri Şikâyeti Formu" kullanılarak kayıt altına alınır.

Gelen her şikâyete Kalite Yöneticisi tarafından; şikâyetin türü, içinde bulunulan yıl ve sıra numarasını içerecek şekilde benzersiz bir "Müşteri Şikâyeti Numarası (MŞ No)" (Örn: MŞ/2026/01) verilir. Verilen bu numara, eşzamanlı olarak hem "Müşteri Şikâyeti Formu" na hem de "Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi" ne kaydedilerek sürecin izlenebilirliği başlatılır.

Şikâyetçinin formu bizzat dolduramadığı durumlarda formun "Bölüm-1" kısmı şikâyeti teslim alan laboratuvar personeli tarafından doldurulur. Form üzerindeki idari ve izlenebilirlik (Bölüm 2 üst kısmı) alanlarının boş bırakılmaması esastır; bu alanlar Kalite Yöneticisi tarafından ilk aşamada eksiksiz olarak doldurulur.

Şikâyetçi tarafından elden doldurulan formlar, laboratuvar yetkililerine ulaşana kadar kilitli şikâyet kutusunda toplanır ve gizlilik ilkesi gereği muhafaza edilir.

4.2 Şikâyetlerin İncelenmesi ve Geçerli Kılınması

İlk Değerlendirme ve Geçerli Kılma: Şikâyetler, en geç 3 iş günü içerisinde Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Şefi tarafından şikâyetin laboratuvar faaliyetlerini (deney/analiz sonuçları, numune

 İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇEVRE KORUMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ ASYA YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI		
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No: P.05	Yayın Tarihi: 12.03.2019	Revizyon Tarihi / No: 28.07.2026/04	Sayfa No: 4 / 5

kabul, personel davranışı vb.) kapsayıp kapsamadığı incelenir. Karar, form üzerindeki "Şikâyetin Kabulü" bölümünde işaretlenerek resmîleştirilir. Kapsam dışı olan veya yasal zorunluluklardan kaynaklanan şikâyetler geçerli kılınmaz ve bu durum müşteriye gerekçesiyle bildirilir.

Müşterinin Bilgilendirilmesi (I): Şikâyetin kabul durumunun belirlenmesini takiben; şikâyetin teslim alındığına dair teyit ve geçerli şikâyetlerin en geç 30 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak müşteriye çözüm kararının bildirileceği bilgisi müşteriye iletilir. Bu bilgilendirme Numune Kabul Personeli tarafından "Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi"ne kaydedilir.

Sorumlu Personel Ataması ve Teknik İnceleme: Geçerli kılınan şikâyetlerin araştırması için, şikâyete konu orijinal faaliyette yer almamış tarafsız bir "Sorumlu Personel" atanır. Atanan personel; gerekli sistem taramalarını, ölçüm tekrarlarını veya görüşmeleri gerçekleştirir. Şikâyeti çözmek adına uygulanan anlık müdahaleler (düzeltmeler) ve araştırmadan elde edilen tüm veriler formun "Yapılan Çalışmalar (Teknik İnceleme)" bölümüne detaylıca kaydedilir. İncelemenin 30 iş gününü aşacağına öngörüldüğü durumlarda müşteriye ara bilgilendirme (ilerleme raporu) sunulur.

4.3 Şikâyetlerin Sonuçlandırılması ve Onay

Gözden Geçirme ve Alınan Kararlar: Sorumlu personelin teknik incelemesi tamamlandığında, bulgular Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Şefi tarafından değerlendirilir. Şikâyeti çözmek için müşteriye sunulan anlık müdahaleler (düzeltmeler) ile hatanın tekrarını önlemek amacıyla sisteme entegre edilecek Düzeltici Faaliyet (DF) kararları form üzerinde "Alınan Kararlar" bölümünde net bir şekilde ayrıştırılarak kaydedilir.

Düzeltici Faaliyet (DF) İhtiyacı: Şikâyetin laboratuvarın hatasından veya sapmasından kaynaklandığı doğrulanırsa, "Düzeltici Faaliyet Prosedürü" uyarınca DF başlatılır.

Müşterinin Bilgilendirilmesi (II) ve Şikâyetin Giderilme Tarihi: Şikâyetin sonuçlandırılması mümkün olur olmaz şikâyetçiye; değerlendirmenin bittiğine, uygulanan çözüme ve alınan nihai karara dair e-posta veya telefon aracılığı ile bildirim yapılır. Sürecin tamamlandığı gün formdaki "Şikâyetin Giderilme Tarihi" alanına işlenir ve yapılan son bildirim "Müşteri Bilgilendirme (II)" alanına kaydedilerek süreç tescil edilir.

Onay Süreci ve Tarafsızlık: Şikâyet süreci, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Şefi tarafından form üzerinde imzalanarak onaylanır. Şikâyete konu olan şahısların bizzat Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi olduğu istisnai durumlarda, onay süreci tarafsızlık ilkesi gereği Çevre Koruma Müdür Yardımcısı tarafından yürütülür. Bu tür bir tarafsızlık riskinin bulunmadığı rutin şikâyetlerde, form üzerindeki Müdür Yardımcısı onay alanı "Gerekli Değil" olarak işaretlenerek kayıt kapatılır.

4.4 Müşteri Görüşmelerinin Kayıt Altına Alınması

İBBAÇL' ye gelen bilgi talebi, analiz durumu sorgulama, metot danışma gibi rutin bildirimlerin yanı sıra; şikâyet süreci boyunca müşteri ile kurulan tüm iletişimler (ilk alındı teyidinin verilmesi, inceleme aşamasındaki ara bilgilendirmeler ve nihai sonucun bildirilmesi) sürece göre Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Şefi veya Numune Kabul Personeli tarafından yürütülür.

 İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇEVRE KORUMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ ASYA YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI		
	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		
Doküman No: P.05	Yayın Tarihi: 12.03.2019	Revizyon Tarihi / No: 28.07.2026/04	Sayfa No: 5 / 5

Müşteri ile yapılan şikâyet konulu veya rutin her türlü görüşmenin detayı (Firma Adı, Müşteri Adı-Soyadı, Görüşmeyi Yapan Adı-Soyadı, Görüşme Konusu, ve Tarih/Saat sütunlarına uygun olarak), laboratuvar ile müşteri arasındaki kesintisiz iletişimin izlenebilirliğini sağlamak amacıyla “Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi” ile kayıt altına alınır.

4.5 Veri Analizi

Yıl içerisinde alınan tüm şikâyetlere ait veriler ile Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi, Kalite Yöneticisi tarafından periyodik olarak kontrol edilip paraflanarak analiz edilir. Bu analizler, başlatılan düzeltici faaliyetleri de kapsayacak şekilde "Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü" uyarınca laboratuvarın risk ve fırsat analizlerinin güncellenmesi için doğrudan girdi teşkil eder. Şikâyet istatistikleri; laboratuvarın genel performansını ölçmek amacıyla "Müşteri Memnuniyeti Prosedürü" kapsamında toplanan müşteri anketleri ve diğer geri bildirim verileriyle bütünleşik olarak değerlendirilir. Müşteri şikâyetleri ve memnuniyet analizlerinden elde edilen bu kapsamlı rapor; laboratuvar hizmet kalitesinin artırılması ve olası risk ile fırsatların stratejik düzeyde değerlendirilmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarına ana girdi olarak sunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Müşteri Memnuniyet Prosedürü

Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü

Müşteri Şikâyeti Formu

Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi

Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi

Sözleşme Formu

6. REVİZYON TAKİP TABLOSU

Revizyon No	Tarih	Değiştirilen Madde	Revizyon Nedeni
00	12.03.2019	Tümü	TS EN ISO/IEC 17025 standardı revizyonuyla tüm sistem dokümanları revizyonu sıfırlanmıştır.
01	01.12.2020	Tümü	Tüm maddeler TS EN ISO/IEC 17025 standardının 7.9 maddesini kapsayacak şekilde düzenlenmiştir.
02	05.04.2021	4.2 4.3	Madde güncellendi. Madde güncellendi.
03	27.09.2021	4 4.1	Müşterinin prosedüre erişim yolu tanımlanmıştır. Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi'ne atıf yapılmıştır.
04	28.07.2026	1,3,4 4.1, 4.2, 4.3, 4.4	Tüm metin revize edilmiştir. Başlıklar revize edilmiştir. İçerik uygulamaya uygun şekilde düzenlenmiş ve bu prosedürün alt dokümanı olarak yayınlanmış Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi'ne uygun atıflar yapılmıştır.