



**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
YÖNETİM SİSTEMİ
ŞİKAYETLERİ ELE ALMA
POLİTİKASI**

Doküman No	KP.01
Sayfa No	1/1
İlk Yayın Tarihi	02.03.2026
Revizyon Tarih/No	-/00

Kocaeli Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (İSU) olarak; toplumun sağlıklı, kesintisiz ve kaliteli içme suyuna erişimini sağlamak, çevreyle uyumlu ve sürdürülebilir atık su ve kanalizasyon hizmetleri sunmak temel görevimizdir. Bu doğrultuda İSU; gelen şikâyetlerin adil, tarafsız, şeffaf ve zamanında ele alınmasını esas alan bir şikâyetleri ele alma sistemini kurmayı ve sürdürmeyi taahhüt eder.

Amaçlarımıza Uygunluk

Şikâyetleri ele alma politikamızın; kamuya yönelik su ve kanalizasyon hizmetlerini etkin, kesintisiz ve kaliteli biçimde sunma misyonumuz, vatandaş odaklı hizmet anlayışımız ve kamu yararını gözetme sorumluluğumuz ile uyumlu olmasını; bu politikanın tüm çalışanlar tarafından bilinmesini, benimsenmesini ve faaliyetlerin bu doğrultuda yürütülmesini sağlamayı,

Amaç ve Hedefler İçin Çerçeve Oluşturmak

Vatandaş ve hizmet kullanıcılarından gelen şikâyetlerin etkin biçimde yönetilmesi amacıyla; şikâyetleri ele alma sürecine ilişkin amaç ve performans hedeflerinin belirlenmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli kurumsal ve sistematik yapıyı oluşturmayı; bu politikanın söz konusu çalışmalara temel çerçeveyi sağlamasını,

Gerekli Bilgi ve Kaynakların Temini

Şikâyetlerin zamanında ve etkin şekilde ele alınabilmesi için ihtiyaç duyulan bilgi, iletişim kanalları, teknolojik altyapı, insan kaynağı ve mali kaynakların sağlanmasını üst yönetim olarak güvence altına almayı,

Yasal ve Diğer Şartlara Uyum

Şikâyetlerin ele alınması sürecinde; dilekçe hakkı, bilgi edinme hakkı, kişisel verilerin korunması ve İdaremizi ilgilendiren diğer tüm yasal ve düzenleyici gerekliliklere tam uyum sağlamak amacıyla gerekli sistemleri kurmayı, uygulamayı ve sürekliliğini sağlamayı,

Tarafsızlık, Gizlilik ve Şeffaflık

Şikâyetlerin hiçbir ayırım gözetilmeksizin, tarafsız ve adil bir yaklaşımla değerlendirilmesini; başvuru sahiplerine ait bilgi ve kişisel verilerin gizliliğinin korunmasını ve süreçlerin açık, izlenebilir ve şeffaf şekilde yürütülmesini sağlamayı,


Sürekli İyileştirme Taahhüdü

Vatandaş ve hizmet kullanıcılarından gelen şikâyetler yoluyla elde edilen bilgileri analiz ederek; hizmet kalitesinin artırılması, tekrar eden sorunların önlenmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla şikâyetleri ele alma sistemimizin etkinliğini sürekli geliştirmeyi ve bu yaklaşımı kurumsal kültürün bir parçası hâline getirmeyi,

Kapsamın Tanımı

Bu politika; İSU tarafından sunulan su ve kanalizasyon hizmetlerinden doğrudan faydalanan veya bu hizmetlerden etkilenen vatandaşlar, aboneler ve hizmet kullanıcılarından gelen şikâyetleri kapsadığını, tedarikçilere, yüklenicilere ve kurumlar arası yazışma ve taleplere ilişkin hususlar, ilgili mevzuat ve ayrı yönetim süreçleri kapsamında değerlendirildiğini

taahhüt ederiz.


Ali SAGLIK
İSU Genel Müdürü