

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
SD.13	00	02.01.2017	1 / 4

1. AMAÇ

Bu kılavuzun amacı, paydaş öneri, talep ve şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak paydaşlardan gelen tüm bildirimleri sistemli ve düzenli bir şekilde değerlendirerek kurumsal gelişme ve paydaş memnuniyetinin artırılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu kılavuz paydaş öneri talep ve şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, sonuçlarının geri bildirim ve sürekli iyileştirmede kaynak olarak kullanılması ile ilgili süreçleri kapsar.

3. PAYDAŞ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Paydaşlarımızın odamızla ilgili talep, beklenti ve şikayetlerini önemsiyor, paydaşlarımızdan gelen her türlü bildirim daha kaliteli bir hizmet verebilmemiz için titizlikle değerlendiriyoruz.

Amacımız; gerekli iyileştirme ve kontrollerin sürekliliğini, paydaş memnuniyetinin sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI;

- Mevcut ve tanımlanmış iletişim kanallarını paydaşlarının hizmetine sunar.
- Paydaşlarından gelen her bildirim titizlikle değerlendirir, hizmetlerin geliştirilmesi için fırsat olarak görür.
- Paydaşlarını her zaman dinlemeye hazırdır, sorunlarıyla ilgilenir ve çözüm için gerekli desteği verir.
- Paydaş bildirimlerini adil, objektif ve tarafsız bir biçimde ele alır.
- İletilen her bildirim en kısa sürede yanıtlanır.
- Paydaşlarını zamanında bilgilendirmeye önem verir.
- Paydaş şikayetlerini değerlendirirken herhangi bir ücret talep etmez.
- Paydaş kişisel bilgilerini gizli tutar.
- Açık, anlaşılır ve doğru bilgiler verir.
- Etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunar.
- Paydaşlarıyla uzun vadeli bir ilişki kurmayı hedefler.
- Kanunlara ve yasal zorunluluklara titizlikle uyar.

UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI üst yönetimi olarak;

Paydaş talep, beklenti ve şikayetlerinin değerlendirilmesi sürecinde gelişmeye açık alanları tespit etmeyi, verimliliği artırmayı, analizlerle doğru sonuçlara ulaşmayı ve paydaş beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirmeyi hedefliyor ve bu politika doğrultusunda güvenilir ve kaliteli hizmet vermeyi taahhüt ediyoruz.

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
SD.13	00	02.01.2017	2 / 4

4. KILAVUZ PRENSİPLERİMİZ

UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI; tüm paydaşlarının öneri, talep ve memnuniyetsizliklerini hizmet sunumunu iyileştirme yolunda bir fırsat olarak görür. Her türlü öneri, talep ve şikayet Paydaş Memnuniyeti Kılavuz Prensipleri çerçevesinde değerlendirilir.

- **Şeffaflık**

Tüm paydaşlarımızın öneri, talep ve şikayetlerinin iletim ve değerlendirmeleri ile ilgili ihtiyaç duyacakları bilgiler çeşitli iletişim kanallarıyla duyurulur.

- **Erişilebilirlik**

Paydaşlarımızın; şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ya da memnuniyetlerini kolay bir şekilde iletmeleri için gerekli iletişim imkanları oluşturulur ve sürekli olarak geliştirilir. Paydaşlarımızın talep ettikleri bilgiye en kısa zamanda ve en hızlı şekilde ulaşabilmeleri sağlanır.

- **Cevap Verebilirlik**

Paydaşlarımız tarafından iletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin en kısa sürede cevaplandırılmasına yönelik olarak gerekli sistem kurulmuştur. Öneri, talep ve şikayetler anında kayıt altına alınır. Değerlendirmeler öneri/talep/şikayetin aciliyet durumuna göre yapılır. Süreç hakkında, öneri/talep/şikayeti ileten paydaşımıza bildirim gerçekleştirilir.

- **Objektiflik**

İletilen tüm öneri, talep ve şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesinde temel ilkemiz Objektifliktir.

- **Gizlilik**

Paydaş öneri, talep ve şikayetleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınır.

- **Paydaş Odaklılık**

Paydaşlarımıza en iyi hizmeti verebilmek ve paydaş beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak için Paydaş Odaklılık temel prensibimizdir.

- **Hesap Verebilirlik**

Öneri, talep ve şikayetler ve bunlarla ilgili yapılan tüm faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kayıt altına alınır ve raporlanır.

- **Sürekli İyileştirme**

Tüm öneri, talep ve şikayetler sürekli iyileştirme için bir araç olarak değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

5. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİ

5.1. ÖNERİ TALEP ŞİKAYET BİLDİRİMLERİNİN ALINMASI

Öneri, talep ve şikayetler paydaşlarla gerçekleştirilen anketler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler, ziyaretler, web sitesi gibi kanallar kullanılarak alınır. Öneri, talep ya da şikayetin iletildiği her birim kayıt altına alınması ile ilgili olarak eşit derecede sorumluluk sahibidir.

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
SD.13	00	02.01.2017	3 / 4

Öneri, talep ve şikayetler yazılı ya da sözlü olarak iletilebilir. Sözlü olarak iletilen öneri talep ve şikayetler Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır. Öneri, talep ve şikayetlerin kayıt altına alınmasında aşağıda belirtilen verilerin bulunmasına özen gösterilir.

- Öneri, talep, şikayetin detaylı açıklaması
- İstenen düzeltme
- Cevaplanması beklenen tarih
- İlgili kişiler, bölümler
- Yapılan ilk işlem

Kayıt altına alınan öneri talep ve şikayetler gizlilik açısından üçüncü şahıslar ile paylaşılmaz.

5.2. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN TAKİP EDİLMESİ

Paydaşlar tarafından iletilen her türlü öneri, talep ve şikayetlere kayıt sırasında numara verilir. Öneri, talep ve şikayet ile ilgili takip işlemleri bu numara ile yapılır.

5.3. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Öneri, talep, şikayet alınırken geri bildirim ne şekilde istendiği şikayetçiden alınır. Şikayetçinin talebine uygun olarak şikayetin kayıt altına alındığı konusunda Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından şikayetçiye geri bildirim yapılır.

5.4. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN İLK DEĞERLENDİRMESİ

Öneri talep şikayet kayıt altına alınıp numaralandırıldıktan sonra Genel Sekreter ve Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirmede; öneri, talep, şikayetin ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi, aciliyeti gibi konular incelenir.

5.5. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN ARAŞTIRILMASI

İlk değerlendirmenin yapılmasının ardından acil çözümlenmesi gereken öneri talep şikayetler için Genel Sekreter ve Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından çözüm önerileri belirlenir.

Acil çözüm gerektirmeyen öneri, talep ve şikayetler tüm personelin katılımıyla gerçekleştirilecek toplantıda değerlendirilir ve çözüm önerileri belirlenir. Çözüm konusunda Yönetim Kurulu kararı gerekmesi durumunda konu Genel Sekreter tarafından ilk Yönetim Kurulu toplantısı gündemine dahil edilir ve Yönetim Kurulu toplantısında çözüm önerileri değerlendirilir.

5.6. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERE CEVAP VERME

Öneri, talep, şikayet ile ilgili derhal çözüm üretilebiliyor ise çözüm önerisi Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından aynı gün içinde şikayetçiye bildirilir. Hızlı bir çözümün mümkün olmaması durumunda gerekli araştırmaların tamamlanmasından sonra çözüm önerileri en geç 2 gün içinde belirlenir ve şikayetçiye bildirilir.

5.7. KARARIN BİLDİRİLMESİ

Belirlenen çözüm önerileri ile ilgili olarak Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi şikayetçi ile görüşür. Şikayetçi tarafından çözüm önerilerinin kabul edilmesi durumunda uygulama gerçekleştirilerek sonuçlar şikayetçiye bildirilir. Çözüm önerilerinin şikayetçi tarafından onaylanmaması durumunda

DOKÜMAN KODU	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
SD.13	00	02.01.2017	4 / 4

Genel Sekreter ve Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından alternatif çözüm önerileri araştırılır. Bu çözüm önerilerinin de benimsenmemesi durumunda şikayet açık bırakılır.

5.8. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN KAPATILMASI

Öneri, talep, şikayetlerin giderilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin tamamlanmasından sonra öneri, talep, şikayet Halkla İlişkiler Bölüm Yöneticisi tarafından ilgili kayıtlarda kapatılır. Şikayetçinin çözüm önerilerini onaylamaması durumunda öneri, talep, şikayet açık bırakılır.

6. SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME

6.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

Her türlü öneri, talep, şikayet değerlendirilmek üzere kayıt altına alınır. Kayıtlar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tanımlanır, sınıflandırılır, saklanır ve imha edilir. Sistemin iyileştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla gerekli arşivleme sistemi uygulanır. Tüm kayıtlar istatistiki çalışmalarda ve iyileştirme çalışmalarında veri olarak kullanılır.

6.2. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Tüm öneri, talep, şikayetler içeriklerine göre sınıflandırılır. Tekrarlanan öneri, talep, şikayetler için kök nedenin bulunmasına yönelik olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli çalışmalar başlatılır. Çalışmaların sonucunda belirlenen düzeltici faaliyetlerin sonuçları takip edilir.

6.3. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET

Şikayetçilerin sürecin işleme ile ilgili görüşleri öneri, talep, şikayetin kapatılmasından sonra gerçekleştirilen bir anket ile alınır.

6.4. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN İZLENMESİ

Süreç belirlenmiş olan performans kriterlerinden faydalanılarak izlenir. İzleme sonuçları sürecin iyileştirilmesinde kaynak olarak kullanılır.

6.5. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

UŞAK TİCARET VE SANAYİ ODASI kurum hizmetlerinin ve paydaş memnuniyetinin iyileştirilmesine yönelik olarak paydaşlardan gelen öneri, talep ve şikayetleri fırsat olarak değerlendirir. Tüm uygulamaların iyileştirilmesine yönelik olarak benzer kurumların uygulamaları incelenerek gerekli geliştirmeler ve iyileştirmeler yapılır.