



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

P.1.7.1

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

1/4

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Kars TSO'da, şikâyetlerin değerlendirilip sonuçlandırılması prosesinde kullanılacak sistemi açıklamak ve bu prosesin etkinliğini sürekli iyileştirmek üzere yürütülen çalışmaları tanımlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, Kars TSO' da alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek Hizmetin tasarımından sunumuna kadar, şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

Şikâyet: Şikâyetçilerin Kars TSO'nın sağladığı hizmeti ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.

Geri bildirim: Hizmetler veya şikâyeti ele alma prosesi ile ilgili görüşler, yorumlar, beyanlardır.

Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisi.

Üye: Hizmet ya da hizmetleri alan kişi ya da kurumdur.

MMYS: Kars TSO'de kullanılan entegre Kalite Dokümanları Yönetim Sistemi'dir.

ŞEA Yönetim Temsilcisi (Şikâyet İnceleme Birimi): Şikâyetleri Üye yerinde inceleyen, gözlemlerini üretim birimlerine ileten ve çözüm bulunması için çalışmalar başlatan, edindiği bulguları Üye temsilcileri dâhil ilgili taraflara raporlayan ektir. Üye Temsilcileri bu ekibin esas üyesidir.

ÜT: Üye temsilcisi.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

4.1. Kalite el kitabı (KEK.02).

4.2. Proses tanımlamaları ve risk analizleri.

4.3. Üye ilişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Prosesi (P.1.7)

5. AÇIKLAMALAR:

Kars TSO, şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi için Üyeden herhangi bir ücret talep etmeyecektir. Şikâyet sahibi ile yaptığı anlaşma sonucu şikâyetin çözümünde ortaya çıkacak masrafların bir kısmını ya da tamamını şikâyet sahibinin üstlenmesini talep edebilecektir. Bununla birlikte Kars TSO şikâyetlerin ele alınması sürecinde aşağıdaki konuları taahhüt eder.

5.1. Şikâyet yönetimi prosedürü Üye ve ilgililer için erişilebilir olacaktır.

5.1. Şikâyetlerin ele alınma süreci önyargısız ve adil gerçekleştirilecektir.

5.1. Gizlilik ilkesi esas tutulacaktır. Şikâyetçilere ait tüm bilgiler gizlidir.

6. SORUMLULUK VE YETKİLER:

6.1. Üst yönetim:

- Etkin ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek.
- Şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek.
- Bu konuda taahhütleri içeren bir politika belirlemek ve yayınlamak.
- Proses hedeflerinin kurulmasını sağlamak.

6.2. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi:

- Şikâyetleri ele alma proses ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.
- Üye memnuniyeti ile ilgili ölçüm ve araştırmaları yapmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen Üye memnuniyetini sağlamak için aksiyonlar planlamak.
- Üye memnuniyeti ile ilgili konularda birimlerin bilgilendirilmesini sağlamak.
- Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin temini ve eğitimini sağlamak.
- Şikâyetleri ele alma prosesinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetimin gözden geçirilmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.
- Üye memnuniyeti ile ilgili olarak, prosesler bazında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmek.

Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon
Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

P.1.7.1

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

2/4

6.3. Üye Temsilcisi:

- Üye memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla Üye ziyaretleri gerçekleştirmek, sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak ve çalışma standartlarını değerlendirmek.
- Üye memnuniyetini arttırmak için Üye problemlerini işletmeye aktararak düzeltici faaliyetler başlatılmasını sağlamak, Üyenin şikâyetlerinin ve taleplerinin takibini yürütmek, bunlarla ilgili istatistiksel çalışmalar yapmak.
- Üyelerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için teknik danışmanlık hizmeti sağlamak.
- Şikâyet ve geri bildirimleri alır ve detaylarıyla birlikte MMYS'e girer.
- ŞEA Yönetim Temsilcisi ile birlikte şikâyetçi ziyaretlerinde bulunur.
- Şikâyetçinin isteği üzerine şikâyetin ele alma prosesinin her aşamasında şikâyetçiyi bilgilendirir.
- Şikâyetin incelemesi tamamlandığında konunun şikâyetçi tarafında kapatılması için gerekli görüşmeleri yapar.

6.4. Tüm bölüm yöneticileri:

- Üye şikâyetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri ŞEA Yönetim Temsilcisine bildirmek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.
- Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamak.
- Üye odaklı yaklaşımından haberdar olunmasını sağlamak, teşvik etmek.

7. UYGULAMA:

Kars TSO, aşağıda yer alan esaslar dâhilinde şikâyetleri ele alır, izler, ölçer ve ölçüm sonuçlarından elde edilen verileri değerlendirerek sürekli iyileşmeyi sağlar.

7.1. İletişim

Kars TSO bu prosedür aracılığı ile şikâyetleri ele alma ile ilgili araştırmalar, prosedür ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir. Bu iletişim yolları;

- <http://www.Karstso.org.tr> internet sitesi.
- Üye temsilcileri.
- ŞEA Yönetim Temsilcisi'dir.

Şikâyet yönetimi prosedürü, formlar, anketler Türkçe olarak hazırlanmıştır. Güncelliği kalite yönetim sisteminde kullanılan MMYS'de takip edilmektedir. Bu dokümanlara yukarıda anılan web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, Üye temsilcileri ve/veya ŞEA Yönetim Temsilcisi'den e-mail ya da faks, işlemler sırasında, telefon görüşmelerinde vs. olarak da temin edilebilir. Ayrıca şikâyetçi ve Üyelere ulaştırdıkları bu doküman ve formların güncelliğinden de sorumludurlar. Şikâyetçi, isteği üzerine yapmış olduğu şikâyetin kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar düzenli aralıklarla bilgilendirilir.

7.2. Şikâyetin alınması

Kars TSO' da şikâyetler Üye temsilcileri aracılığı (üye ziyareti, hizmet sırasında, telefon, faks, e-mail, Şikâyet Öneri Kutusu vb.) ile alınmaktadır. Üye temsilcileri gelen şikâyetleri MMYS'de bulunan Üye şikâyetleri F.12'e girerek kayıt altına alır. MMYS her bir şikâyeti benzersiz bir tanımlama koduyla kaydeder. Kayıt bilgileri aşağıdakilerden oluşur;

1. Şikâyet tarihi.
2. Şikâyeti bildiren kişi.
3. Firma/Üye adı.
4. Şikâyete konu olan hizmet, personel ya da diğer faaliyetler.
5. Şikâyetin açık tarifi ve ilgili yardımcı bilgiler.
6. Üye tarafından istenen düzeltme (varsa).

Aşağıdaki durumlarda yapılan şikâyetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir.

- Şikâyetçilerin hizmetini durduran problemler.
- Oda Yönetimi ve Personelden kaynaklanan sorunlar.

Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon
Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

P.1.7.1

Rev.00

Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

3/4

- Sürekli aynı Hizmet ve/ya hizmete dair iletilen problemler.

7.3. Şikâyetin ilk değerlendirmesi

ŞEA Yönetim Temsilcisi, Üye şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik bilgileri tamamlar. Şikâyetçi bu aşamada şikâyetin değerlendirilmeye koyulduğuna dair Üye temsilcileri tarafından bilgilendirilir. Gerekirse ÜT ve ŞEA Yönetim Temsilcisi daha detaylı bilgi almak için şikâyetçi ile görüşür. Görüşme telefonla, e-mail ya da yüz yüze olabilir. ÜT son bilgileri MMYS (F.12) ye girer. ŞEA Yönetim Temsilcisi şikâyeti önem derecesine göre önceliklendirir. Sorunla ilgili ekip ve ekip liderini belirler ve şikâyeti yayınlar.

Şikâyetin ilk değerlendirmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi Üye tarafından kabul edilirse, ŞEA Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili gelişme ve sonuç raporlarını MMYS'e girer ve bu doğrultuda ÜT şikâyeti kapatır.

7.4. Şikâyetin araştırılması

Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için ziyaret gerekebilir. ŞEA Yönetim Temsilcisi elde ettiği bulgular MMYS'e girilir.

ŞEA Yönetim Temsilcisi bu bilgiler ışığında Üye temsilcisine konuyla ilgili bilgilendirmeyi yapar. Şikâyet ile ilgili bundan sonraki tüm işlemleri Üye temsilcileri yürütür.

7.5.Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması

Şikâyetçi yapmış olduğu şikâyette haklı bulunursa, söz konusu mağduriyet şikâyetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Eğer şikâyetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletilir.

Bu aşamada ŞEA Yönetim Temsilcisi DÖF başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığına karar verir. DÖF başlatılması gerekli ise MMYS (F.28) üzerinden belirleyerek faaliyeti başlatır. Şikâyetçilerden gelen her şikâyet için MMYS'de DÖF işlemi başlatılmaz. Özellikle kronik hale gelmiş problemler için düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır ve takibi yapılır.

ÜT şikâyetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan herhangi bir hemen çözülecek problem (F.12 ve F.28) ile MMYS 'e yeterlilik bilgisi olarak girip, şikâyeti kapatır.

7.6. Raporlamalar

ŞEA Yönetim Temsilcisi şikâyetler ile ilgili olarak 3 aylık raporlar hazırlar. Şikâyetlerle ilgili olarak AİK ve YGG toplantısı düzenler ve bir önceki çeyreğe ait durumu katılımcılarla paylaşır.

8.ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Kars TSO' da şikâyetleri ele alma proseslerine ait performans parametre ve hedefleri bulunmaktadır. Bu proses "P.1.7 Üye İlişkileri ve ŞEA Prosesi" olarak hazırlanmış ve sürekliliği takip edilmektedir.

Şikâyetleri ele alma prosesi çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri AİK ve yönetimin gözden geçirme toplantıları aracılığı ile periyodik olarak gözden geçirilmekte ve sürekli iyileştirme döngüsü içinde hedef revizyonları yapılmaktadır.

9. ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA PROSESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET SEVİYESİNİN ÖLÇÜLMESİ

Kars TSO'da, Üyelerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için anketler aracılığı ile araştırmalar yapılmaktadır. Yılda iki kez Üyelere "ÜYE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME FORMU" ile anket yapılmakta ve alınan cevaplar ŞEA Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmektedir.

"Bazen, Nadiren ve Asla" cevabı verilmiş konularda gerekli aksiyonu almaları için ilgili bölüme ŞEA Yönetim Temsilcisi tarafından DÖF açılmaktadır. Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir.

10. KAYITLARIN SAKLANMASI

Kars TSO' da, Üye şikâyetleri ilgili tüm kayıtlar 5 sene boyunca saklanır. MMYS'de yer alan verilerin sürekliliğinin sağlanması P.1.6.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİVLEME) PROSEDÜRÜ ile güvence altına alınmıştır.

Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon
Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter



KARS TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

P.1.7.1

Rev.00

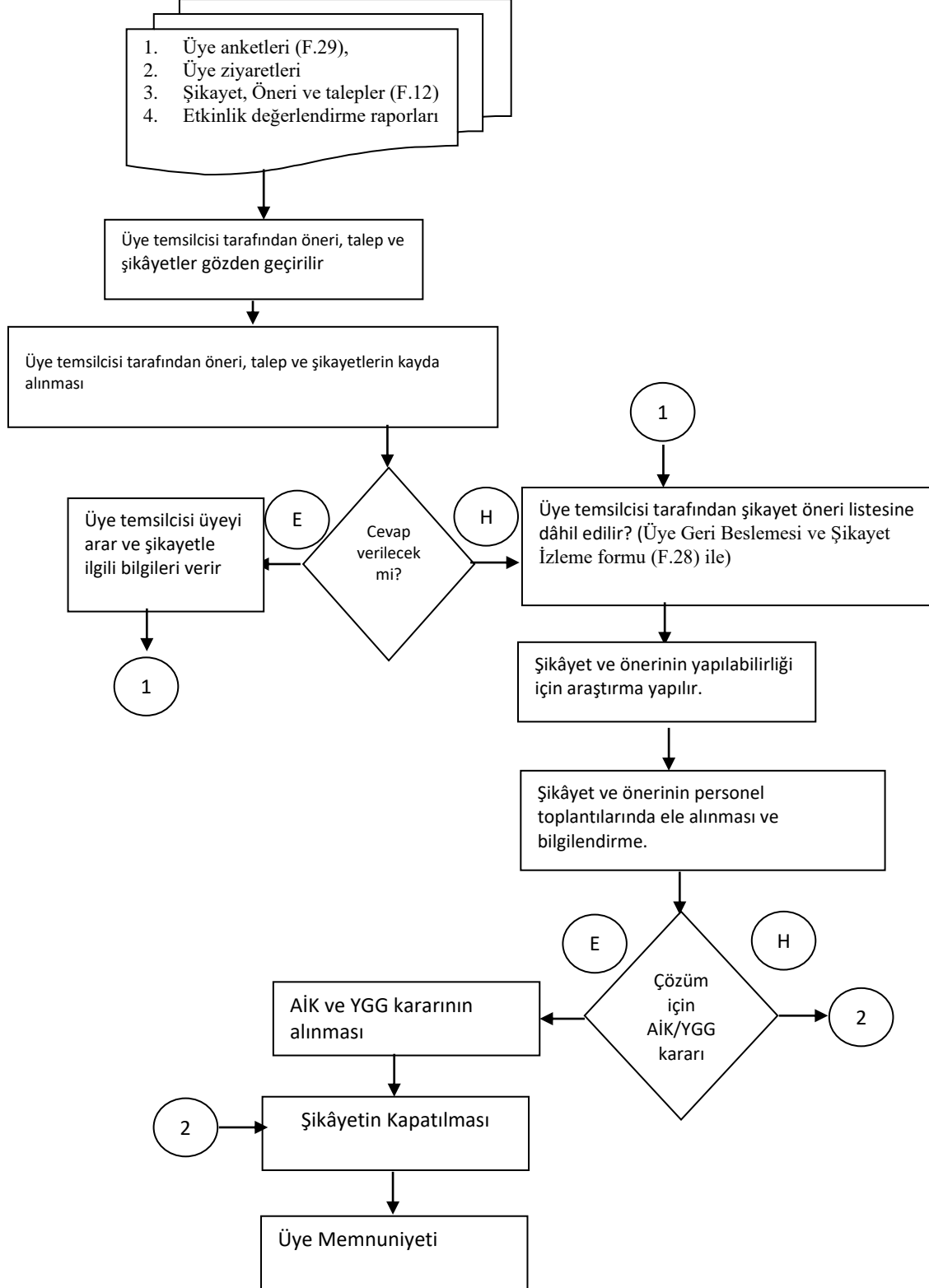
Revizyon Tarihi

13.09.2019

Sayfa No

4/4

11. ÜYE ŞİKÂyetLERİ PROSES AKIŞ ŞEMASI



Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon
Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter