

GERİ BİLDİRİM ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜDÜ

Doküman No

M-PR-01

Revizyon Tar.
Revizyon No

21.02.2018/00

İlk Yayın Tar.

Sayfa No

1 of 8

1- Amaç

Mubitek firmasına, müşteri, çalışan ve müşterilerden hizmet alanlardan gelebilecek öneri, istek ve şikayetlerin sistematik olarak ele alınmasını ve değerlendirilerek çözüme ulaştırılması için gerekli işlem, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2- Kapsam

Bu prosedür, Mubitek firmasına bağlı çalışan tüm personel için geçerlidir.

3- Tanımlar

ISO10002 standardında verilen tanımlar firmamız tarafından yürütülen sistemde aynen geçerlidir.

3.1 Geri Bildirim: Olumlu ya da olumsuz fikir, düşünce, sözlü veya yazılı olarak iletilen tutum veya tavır. (müşteri memnuniyetinin iletilmesi, şikayet, öneri, tavsiye, istek gibi)

3.2 ISO10002 Yönetim Temsilcisi: Geri bildirimlerin toplanması, değerlendirilmesi, kayıtlarının tutulması, veri analizlerinin yapılması ve raporlanması konularında birinci dereceden sorumlu firma yöneticisidir.

3.3 ISO10002 Yönetim Temsilcisi Yardımcısı: Yönetim temsilcisinin sorumluluklarının yerine getirilmesinde yardımcı olan teknik desteği sağlayan firma yöneticisidir.

3.4 Geri bildirim alan personel: Mubitek Firmasında yönetici ya da diğer görevlerde bulunan tüm personel geri bildirim alma ve kayıtlarını oluşturmakla sorumludur. Firmamızın tüm personeli "Geri Bildirim Alan Personel" dir.

3.5 Kısaltmalar:

YT: Yönetim Taahhüt ile ilgili dokümanların başlangıç kodu

PR: Prosedür için kullanılan kod

FR: Formların başlangıç kodu (Not:Kod numaraları bir artırılarak diğer doküman ve kayıtlar kodlanır)

4- Görev, Yetki Sorumluluklar

1.Mubitek Firması yetkilisi: Mubitek Firması ISO10002 Müşteri şikayetleri Yönetim Sistemi için gerekli olan ortamı hazırlar, Şikayet ve geri bildirimlerin değerlendirilmesini ve sonuç raporlarını izler, gerektiğinde değerlendirmeye katılır, ISO10002 Yönetim Temsilcisinin görev atamasını yapar, gerekli eğitimler için ortam ve kaynak sağlar.

2.ISO10002 Yönetim Temsilcisi: ISO10002 müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi konusunda Mubitek Firması çalışmalarını yürütür. Şikayet ve geri bildirimlerin kayıtlara geçirilmesini sağlar ve takip eder. Şikayet ve geri bildirimlerin değerlendirileceği toplantılara başkanlık eder. Değerlendirme sonunda alınan kararların ilgililere bildirilmesini sağlar; çözümlerin müşteri memnuniyeti yaratıp yaratmadığını izler, üst yönetime raporlar.

3.ISO10002 Yönetim Temsilcisi Yardımcısı:

Hazırlayan

Dr. Gül Çiçek Zengin

Onaylayan

Mustafa Bintaş

ISO10002 Yönetim Temsilcisine yukarıda sayılan görev ve sorumluluklarını yerine getirmesine yardımcı olur, teknik destek sağlar, pc de hazırlanacak rapor formatlarını hazırlar, raporları hazırlar, değerlendirme toplantılarına katılır. Yönetim temsilcisinin olmadığı durumlarda değerlendirme toplantılarına başkanlık eder. Acil çözüm üretilmesi gereken sorunların üst yönetime iletilmesini sağlar. Kurumu içi personelin eğitilmesinde görev alır. Eğitim ihtiyaçlarını ilgili şirket sahibinden talep eder. "Bize İletin" formlarını dosyalar, sürecin iyileştirilmesi için trendleri izler ve trendlere göre şikayetlerin azalıp azalmadığını rapor eder. Şikayet ve geri bildirim değerlendirmesi için hizmet standartları belirler. Uygulama ile gerçekleşme durumlarını rapor eder. Sistemsel gelişmelerin duyurulması ve diğer değişiklikler için şirket yetkilisinden yardım talep eder, gerekli duyuruların yapılmasını ve varsa yapısal değişikliklerin gerçekleştirilmesini sağlar.

4.Geri Bildirim Değerlendirme Kurulu: Gelen şikayet ve diğer geri bildirimlerden çözüm bulunması gereken sorunları öncelik sırasına koyar. Acil, önemli, zaman içinde çözülecek şekilde öncelik sıralaması yapar. Geri bildirim olumsuz değerlendirilmesi durumunda gerekçeyi belirler ve ilgiliye gerekçeli kararın iletilmesini sağlar. Kararların iletilmesinde "FR-01 Geri Bildirim Cevaplama Formu"nu kullanır, kullanılmasını sağlar. Alınan kararları içeren FR-02 formunun web sitesinde yayınlanmasını sağlar.

5. Geri Bildirim Alan Personel: Şikayet veya diğer geri bildirimleri alan personel durumu ISO10002 Yönetim Temsilcisine veya onun yardımcısına; ikisinin de olmadığı durumlarda not eder ve notu firma yetkilisine iletir. Sözlü geri bildirim ya da şikayet alınmış ise "Bize İletin" formunu doldurarak kayıt altına alır ve yukarıda sayılan ilgililere iletir.

5- İlgili Formlar

5.1 FR-01 Bize İletin Formu

5.2 FR-02 Geri Bildirim Cevaplama Formu

5.3 FR-03 Mevcut Durum Raporu

6- İlgili Dokümanlar

6.1 YT-01 Müşteri Memnuniyeti Politikası

7- Referanslar

7.1 TS ISO 10002 Aralık 2006

8- Uygulama

8.4.1 Genel; Şikayetlerin etkin olarak ele alınması için standardın tavsiyesi doğrultusunda standardın 4.2 ile 4.10 maddelerinde verilen kılavuzluk prensiplerine bağlı kalınmıştır.

8.4.2 Şeffaflık

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara şikayetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi hazırlanmış olan bu talimatta, internet sitesinde ve bilgilendirme kılavuzu ve el broşürlerinde verilmiştir.

8.4.3 Erişilebilirlik; Şikayetlerin ele alınması ile ilgili bu talimat web sitesinden ve talep edilmesi durumunda firmamız personelinden alınabilir veya temin edilebilir.

8.4.4 Cevap Verebilirlik; Şikayetlerin alınmış olduğu şikayetçiye derhal bildirilir. Web üzerinden yapılan şikayetlerde şikayetçi beyanı ilgili mail adresine düştüğü anda şikayetçiye mesaj olarak ekranda görünür, telefon ile alınan şikayetler için bir geri bildirim gerek yoktur. Diğer yazılı yollar ile şikayet geldi ise şikayetin alındığı bilgisi şikayetçi tarafından tercih edilen veya mevcut iletişim bilgileri kullanılarak geri bildirim yapılarak şikayetin alındığı bilgisi verilir.

8.4.5 Objektiflik; Her bir şikayet ele alınırken adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir.

C.1 Genel

Şikâyetleri ele alma prosesindeki objektiflik prensipleri aşağıdakileri içerir:

**GERİ BİLDİRİM ALMA VE
DEĞERLENDİRME
PROSEDÜDÜ**

Doküman No

M-PR-01

Revizyon Tar.
Revizyon No

21.02.2018/00

İlk Yayın Tar.

Sayfa No

3 of 8

a) Açıklık: Proses iyi duyurulmalı, erişilebilir olmalı ve şikayetle ilgili olan kişiler tarafından anlaşılabilir. Personelin ve şikâyetçilerin takip edebilmeleri için proses açık olmalı ve iyi duyurulmalıdır.

b) Tarafsızlık: Şikâyet edilen kişi veya kuruluş tarafından şikâyetçiyle ilgilenirken herhangi bir önyargıdan kaçınılmasıdır. Proses şikâyet edilen kişiyi önyargılı herhangi bir işleme karşı koruyacak şekilde tasarlanmalıdır. Proses suçlama yapmaya değil çözüme vurgu yapılmalıdır. Personel hakkında bir şikâyet yapılmışsa, soruşturma bağımsız olarak yürütülmelidir.

c) Gizlilik: Proses, makul ölçüde şikâyetçinin ve müşterinin kimliğini koruyacak şekilde tasarlanmalıdır. Bu husus, rahatsızlığa veya ayrımcılığa yol açabilecek ayrıntılı bilgi vermekten korkabilecek kişilerin şikâyetten caymasının önüne geçmek için çok önemlidir.

d) Erişilebilirlik: Kuruluş, şikâyetçilerin şikâyetleri ele alma prosesine makul yer ve makul zamanda erişebilmelerine izin vermelidir. Şikâyet prosesi ile ilgili bilgi açık bir dilde olmalı ve bütün şikâyetçilerin erişebileceği formatlarda bulunmalıdır. Şikâyet, tedarik zincirinin farklı katılımcıların ilgilendirdiğinde, ortak çözümü koordine eden bir plan yapılmalıdır. Proses, şikâyetlerden ortaya çıkan bilginin şikâyetle ilgili olan kuruluşun tedarikçileri tarafından bilinmesine izin vermelidir. Böylece tedarikçiler iyileştirmeler yapabilirler.

e) Bütünlük: Konuyla ilgili gerçeklerin ortaya çıkarılması, mümkün olduğu durumlarda, ortak görüş oluşturmak ve açıklamaları doğrulamak için şikâyete taraf olan her iki taraftan insanlarla konuşulması.

f) Adillik: Bütün insanlara eşit muamele uygulanması.

g) Duyarlılık: Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, her bir durum önemine göre dikkate alınmalıdır.

C.2 Personel için objektiflik

Şikâyetleri ele alma prosedürleri şikâyet edilenleri objektif olarak değerlendirmeyi sağlamalıdır. Bu prosedür aşağıdakileri içerir:

- Personeli performanslarıyla ilgili herhangi bir şikâyet hakkında derhal ve tam olarak bilgilendirmek,
 - Personele durumu açıklamaları için fırsat vermek ve bunlara uygun desteği sağlamak,
 - Şikâyetin soruşturulmasındaki ilerlemeler ve sonuç hakkında personeli bilgilendirmeyi sürdürmek.
- Personel görüşmeye alınmadan önce, şikâyet edilen kişiye şikâyetin bütün ayrıntılarının verilmiş olması büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte, gizliliğe riayet edilmelidir.

Personele proses tarafından desteklendikleri yönünde güven verilmelidir. Personel şikâyetleri ele alma tecrübesinden yararlanmak ve şikâyet perspektiflerinin anlaşılabilirliğini geliştirilmek yönünde teşvik edilmelidir.

C.3 Şikâyetleri ele alma prosedürlerinin disiplin prosedürlerinden ayrı tutulması Şikâyetleri ele alma prosedürleri disiplin prosedürlerinden ayrı tutulmalıdır.**C.4 Gizlilik**

Şikâyetçinin gizliliğine ek olarak, şikâyetleri ele alma prosesi şikâyetlerin personele yönelik yapıldığında da gizliliği sağlamalıdır. Bu tip şikâyetlerin ayrıntıları sadece doğrudan ilgili olan kişiler tarafından bilinmelidir. Bununla birlikte, gizliliğin şikâyetleri ele almayı önlemeye yönelik bir bahane olarak kullanılmaması önemlidir.

C.5 Objektifliğin izlenmesi

Kuruluşlar, ele alınan şikâyetlerin objektifliğini sağlamak için şikâyetlere yönelik çözümleri izlemelidir. Bununla ilgili tedbirler aşağıdakileri içermelidir:

- Düzenli olarak (mesela aylık) rastgele seçilen çözüme kavuşturulmuş şikâyet vakalarının izlenmesi
- Objektif bir şekilde işlem görüp görmedikleri yönünde şikâyetçiler ile ilgili araştırmaların yapılması.

Hazırlayan

Dr. Gül Çiçek Zengin

Onaylayan

Mustafa Bintaş

8.4.6 Ücretler; Şikayetlerin ele alınması prosesi ve değerlendirilmesi ücretsizdir.

8.4.7 Gizlilik; Şikâyetçi ile ilgili, kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece kuruluş içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla elde edilebilir ve müşteri veya şikâyetçi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe, bunlar açıklanmaz.

8.4.8 Müşteri odaklı yaklaşım; Kuruluşumuzun müşteri odaklı yaklaşımı şikayetler dâhil olmak üzere geri bildirimde açıktır ve yaptığı işlemlerle şikayetleri çözme taahhüdünü gösterir.

8.4.9 Hesap verebilirlik; Kuruluşumuz, şikâyetleri ele almanın açık bir şekilde teşkil edilmiş olduğuyla ilgili faaliyetleri ve kararları için hesap verebilir ve bunları rapor etmeyi sağlar.

8.4.10 Sürekli iyileşme, Şikâyetleri ele alma prosesinin ve hizmetlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi kuruluşumuzun daimi hedefidir.

8.5 Şikayetleri Ele Alma Çerçevesi

8.5.1 Taahhüt; Personelin, müşterilerin ve ilgili diğer tarafların şikayetlerini etkili ve verimli şekilde ele alacağımızı tümünü cevaplayacağımızı taahhüt ederiz. Bu konuda bir politika oluşturulmuş ve yayınlanmıştır. Politikamıza firmamız web sitesi ve firmamız çalışanları aracılığıyla ulaşılabilir. Bu taahhüdümüzü destekleyen eğitim organizasyonları sürekli olarak yapılacak ve ilgili tüm taraflar bilgilendirilecektir.

8.5.2 Politika; Bkz. YT-01 Politika

8.5.3 Sorumluluk ve Yetki; organizasyon şemamız oluşturulmuş ve bu organizasyonda müşteri ve diğer şikayetçilerin şikayetlerinin çözüme ulaştırılması konusunda görev ve sorumluluğu bulan kişi veya görevlilerin ve ayrıca komitenin görevleri bu talimatın 4. maddesinde belirtilmiştir. Ayrıca görev tanımları dokümanite edilmemiştir.

8.6 Planlama ve Tasarım

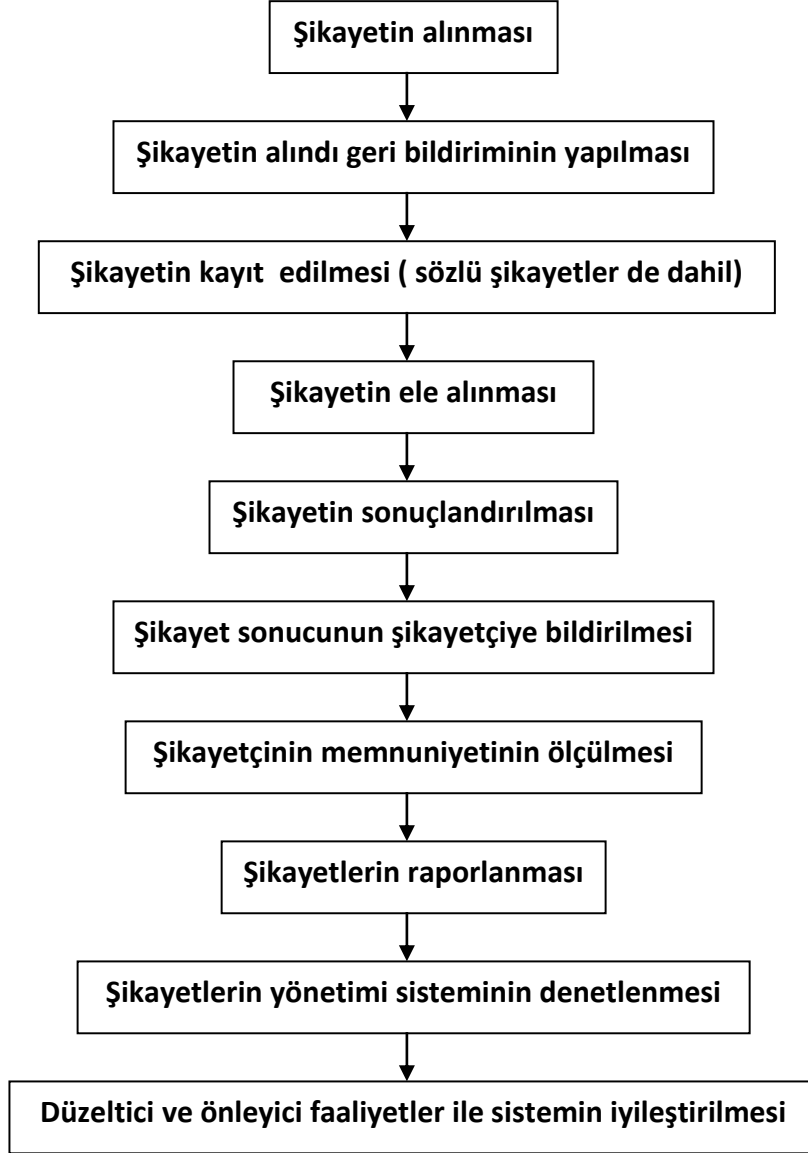
8.6.1 Genel; Kuruluşumuz, müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan hizmetlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi planlanmış ve tasarlanmıştır. Bu proses birbiriyle ilişkili faaliyetlerin ve şikâyetleri ele alma politikasının uyumunu sağlar ve hedefleri gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanır.

8.6.2 Hedefler;

Acil çözüm bekleyen şikayetlerin ele alınması	2 iş günü içinde
Acil çözüm bekleyen şikayetlerin sonuçlandırılması	7 iş günü içinde
Önemli şikayetlerin çözümü için komitece belirlenmiş zamana uyum	%100
Genel Şikayetlerin ele alınması	15 iş günü içinde
Genel şikayetlerin sonuçlandırılması	30 iş günü içinde
Şikayetlerin ele alınmasından memnuniyet	%80
Şikayetlerin cevaplanması	%100
Çözüme ulaştırılmamış şikayet oranı	%0

Kurulumuz hedefleridir.

8.6.3 Faaliyetler; Üst yönetimimiz müşteri memnuniyetini sürdürmek ve artırmak için yapılan şikayetleri ele alma prosesini aşağıdaki gibi belirlemiştir.



8.6.4 Kaynaklar; Şikâyetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak için, üst yönetimimiz kaynak ihtiyaçlarını değerlendirmiş ve bunları temin etmiştir. Bunlar personel, eğitim, prosedürler, dokümantasyon, uzman desteği, malzemeler ve teçhizat, bilgisayar yazılımı ve donanımı ve mali kaynaklar gibi kaynakları kapsar.

8.7 Şikayetlerin Ele Alma Prosesinin Çalıştırılması

8.7.1 İletişim; Şikâyetleri ele alma prosesiyle ilgili bilgiler, broşürler, kitapçık veya elektronik ortamda olabilecek şekilde ve yazılı basılı örnekleri şeklinde müşteriler, şikâyetçiler veya ilgili diğer taraflar için erişilebilir kılınmıştır. Şikâyetçiler için dezavantaj oluşturmaması için bu tip bilgiler, olabildiğince anlaşılır bir dille ve herkes için erişilebilir formatlarda sağlanmıştır.

Bu tip bilgilere örnekler aşağıda verilmiştir:

Hazırlayan
Dr. Gül Çiçek Zengin

Onaylayan
Mustafa Bintaş

- Şikâyetlerin yapılabileceği yer,
 - Şikâyetlerin nasıl yapılabileceği,
 - Şikâyetçi tarafından verilecek bilgi
 - Şikâyetleri ele alma prosesi,
 - Proseslerdeki çeşitli safhalarla ilgili süreler,
 - Dış kaynaklı araçlar dahil olmak üzere şikâyetçinin düzeltmeye yönelik seçenekleri (Madde 7.9'a bakılmalıdır),
 - Şikâyetin durumu hakkında, şikâyetçinin geri bildirimini nasıl elde edeceği (İletişim bilgilerinde cep telefonu verilmiş ise cep telefonuna sms olarak gönderilir; mail bilgileri verilmiş ise geri bildirim mail olarak gerçekleştirilir; sözlü olarak iletilmiş ise telefon veya ziyaret yapılarak geri bildirim yapılır)
- 8.7.2 Şikâyetin alınması; Şikâyetçi tarafından şikâyetin alternatif yollardan biri ile iletilmesi halinde şikâyet Firmamız PC'lerinden birisinde (server olan pc'de) oluşturulmuş dosyada şikâyet numarası ile kayıt edilir. Her gelen şikâyet için söz konusu numara 1 artırılır. Kayıt şikâyetin özetini konusunu şikâyetçi tarafından talep edilen çözümü gösterir. Ayrıca firmamız şikâyet yönetimi ile ilgili hedeflere göre şikâyetin sonuçlanması için olması gereken tarihi belirler.**
- 8.7.3 Şikâyetlerin takibi; Şikâyetlerin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yapılır. Şikâyetçinin isteği doğrultusunda şikâyet ile ilgili güncel aşama bilgisi şikâyetçiye Yönetim Temsilcisi veya onun görevlendirdiği personel tarafından bildirilir.**
- 8.7.4 Şikâyetlerin Alındığının Bildirilmesi; şikâyetçiye şikâyetin alındığı mutlaka bildirilir. Bkz.8.4.4**
- 8.7.5 Şikâyetin ilk değerlendirmesi; Kabul sonrası, her bir şikâyet ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal işlem yapılması ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından değerlendirilmelidir. Bu değerlendirme şikâyetlerin takibinin yapıldığı pc dosyasında da belirtilir.**

Şikâyet No	Konu	Özet bilgi	Önceliği	Şikâyetçi bilgileri	Şikâyetçi talebi	Şikâyet tarihi	Öngörülen sonuçlanma tarihi	Gerçekleşen sonuçlanma tarihi	Sonuç/karar	Kayıt yapan
------------	------	------------	----------	---------------------	------------------	----------------	-----------------------------	-------------------------------	-------------	-------------

- 8.7.6 Şikâyetlerin Araştırılması; Bütün ilgili durumları ve şikâyeti konu alan bilgiyi araştırmak için her türlü makul çaba sarf edilir. Araştırma seviyesi şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılıdır.**
- 8.7.7 Şikâyetlere Cevap Verme; Uygun bir araştırma sonrasında, kurumumuz bir çözüm önerebilir; sorunun düzeltilmesi ve gelecekte olmasının önlenmesi için. Şikâyet derhal çözüme ulaştırılamıyorsa, sonrasında bu talimatın hedefler maddesinde belirtilen cevaplama hedeflerine uygun olarak olduğunca kısa bir zamanda, şikâyetin etkili bir çözüme ulaştırmasını amaçlayan bir tarzda konu ele alınır.**
- 8.7.8 Kararın Bildirilmesi; Şikâyetçiye veya dahil olan personelle ilgili şikâyet hakkında alınan karar veya yapılan her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz şikâyetçilere ve dahil olan personele şikâyet yapılırken tercih edilen yollarlar veya yönetimce belirlenen yolla bildirilir.**
- 8.7.9 Şikâyetin Kapatılması; Şikâyetçi önerilen karar veya faaliyeti kabul ederse, karar ve faaliyet gerçekleştirilir ve PC'ye kapatma ile ilgili bilgiler kaydedilir.**
- Şikâyetçi önerilen karar veya faaliyeti ret ederse, şikâyet açık tutulur. Bu durumda, şikâyetçi iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları konusunda bilgilendirilir.
- Kurumumuz, bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya müşteri tatmin edilene kadar şikâyetin ilerlemesini izlemeyi sürdürür.
- 8.8 Sürdürme veya İyileştirme**
- 8.8.1 Bilginin Toplanması; Kurumumuz, bilginin toplanması, tanımlanması, bilginin kayıt edilmesi ve kullanılması ile ilgili aşağıdaki yolu izlemektedir.**
- Şikâyet ile ilgili çözüm geliştirilebilmesi için objektif ve tarafsız bir yaklaşımla mevcut duruma ait bilgiler toplanır. Bu bilgi toplama işlemi sırasında şikâyetin çözümlenmesi ile ilgili çalışan personel haricinde üçüncü şahıslarla bilginin neden toplandığı ve nasıl kullanılacağı hakkında bilgi paylaşılmaz. Toplanan bilgiler yazılı hale getirilir. Bu kayıtlar özet olarak PC de oluşturulmuş "ŞİKAYETLER" klasöründe ilgili şikâyet numarası ile tanımlanan alt klasörde saklanır. "ŞİKAYETLER" klasörü yetkili kişilerce kullanılabilmesi için şifrelenir. Şikâyet çözümlendikten sonra pc de kayıtlı özet bilgi ve şikâyet ile ilgili tutanaklar haricindeki tüm bilgi kayıtları imha edilir.
 - Şikâyetleri ele alan personele ait eğitim kayıtları da önemli bilgi sayılmakta ve kurumumuzca bu eğitim kayıtları süresiz olarak sistemimizde tutulmaktadır.

GERİ BİLDİRİM ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜDÜ

Doküman No

M-PR-01

Revizyon Tar.
Revizyon No

21.02.2018/00

İlk Yayın Tar.

Sayfa No

7 of 8

- şikayetçi veya onun temsilcisi ve ilgili diğer kişiler tarafından şikayet ile ilgili bilgiler talep edilirse verilebilecek bilgiler ve asla verilmeyecek bilgiler şunlardır:

a) Verilebilecek Bilgiler

a-1) Şikayetin kayıt alındığı bilgisi

a-2) Şikayetin hangi aşamada olduğu bilgisi

a-3) Şikayetin sonuç bilgisi şahsi sorunlarda sadece ilgili taraflarla paylaşılır. Şikayet sonucu geneli ilgilendiren bir durum içeriyorsa; geneli ilgilendiren kısmı olmak kaydı ile şikayet sonucu genele web sitesi ve ziyaret programları veya sms sistemi ile duyurulur.

a-4) Şikayetin çözümünün memnuniyet sağlayıp sağlamadığı bilgisi

a-5) Şikayet çözülmedi ise alternatif yolların bilgisi

b) Verilemeyecek bilgiler

b-1) Şikayetçi bilgileri ilgili diğer tarafa verilemez.

b-2) Şikayet ile ilgili çalışan personel haricindeki hiçbir kişi ile hiçbir bilgi paylaşılmaz.

b-3) Şikayet ile ilgili bilgilerin nasıl nereden ve kimlerden toplandığı bilgisi görevli personel haricinde hiçbir kişi ile paylaşamaz.

b-4) Şikayetin sonucu (şahsi problemlerde) şikayetin tarafları haricinde hiçbir kişi ile paylaşamaz.

b-5) Şikayetin çözülmesi aşamasında toplanan bilgilerin örnekleri ve kaynakları hiçbir kişi ile paylaşamaz. (Ancak, şikayetin taraflarına, toplanan verilerden şikayetin çözüme ulaştırılması için aktarılması gereken bilgi aktarılabilir)

8.8.2 Şikayetlerin Analiz ve Değerlendirilmesi

Bütün şikâyetler sınıflandırılır ve sonrasında tekrarlanan ve bir tek defa olan sorun ve eğilimler sistematikliğini tanımlamak ve şikâyetin asıl nedenini ortadan kaldırmaya yardım etmek için analiz edilir.

8.8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi ile ilgili Memnuniyet

Kurumumuz her şikayetin çözümü sonrasında oluşan memnuniyet algısını tespit etmek için kısa ve kolay cevaplanır bir anket oluşturmuştur. Bu ankete firmamız personelinden veya web sitemizden ulaşabilirsiniz. Şikayet numarası şikayetçi ile paylaşıldığından şikayetçi "şikayet numarası" nı da belirterek anketi cevapladığında o şikayetin çözümü ile ilgili memnuniyetini iletmiş olur.

8.8.4 Şikayetlerin Ele Alma Prosesinin İzlenmesi

Şikayetlerin ele alma prosesimiz hedeflere ulaşmada sağladığı katkı açısından izlenir. Hedeflere ulaşma konusunda yetersizlik olduğu tespit edilmesi durumunda prosesin hangi kısmından kaynaklı olduğu tespiti yapılarak ilgili proses adımı revizyonlar yapılarak hedeflere ulaşma konusunda katma değer sağlanır. Şikayetleri ele alma süreci, politikamıza ve hedeflere ulaşmada veya hedeflere uygun süreçlerde şikayetleri sonuçlandırmayı sağlama oranı ve ilgili personelin şikayeti ele alma sürecindeki tavrı açısından izlenir.

8.8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki

Tetkik yılda bir kez yapılır. Tetkikte görev alan personel tetkik konusunda eğitilmiştir. Tetkikçilerin eğitiminde ISO9011'e uygunluk baz alınmaktadır. Tetkikte prosesin şikayetleri ele alma prosedürlerine uygunluk, hedeflerin gerçekleşmesine uygunluk değerlendirilir. Tetkik sonucu yönetim temsilcisi tarafından raporlanır. Bu raporun özeti web sitesinde yayımlanır. Ayrıca tetkik sonucu detaylı bir şekilde gözden geçirme toplantısında ele alınır.

8.8.6 Şikayetlerin Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi

8.8.6.1 Gözden geçirme toplantısında

- Prosesin uygunluğu, etkinliği ve verimliliği

- Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri-mevzuat-diğer yasal şartlara olan uygunsuzluk örneklerini tanımlanması ve ele alınması

-Ürün ya da hizmet eksikliklerinin tanımlanması ve düzeltilmesi

Hazırlayan

Dr. Gül Çiçek Zengin

Onaylayan

Mustafa Bintaş

- Proses eksiklerinin tanımlanması ve düzeltilmesi
- Prosesle ilgili değişiklik ihtiyaçları
- politika ve hedeflere yönelik değişiklik ihtiyaçları

Ele alınır değerlendirilir ve karara bağlanır. Bir sonraki toplantıda kararlar takip edilir.

8.8.6.2 Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdakileri içerir:

- Politikadaki, hedeflerdeki, organizasyon yapısındaki, kaynakların erişilebilirliğindeki ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,
- Mevzuattaki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler,
- Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve prosesleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma prosesinin genel performansı,
- Tetkiklerin sonuçları,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin statüleri,
- Önceki yönetim gözden geçirmesinden kaynaklanan faaliyetlerin takibi
- İyileştirme için tavsiyeler

8.8.6.3 Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içerir:

- Şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve faaliyetler,
- Ürün iyileştirmesiyle ilgili öneriler,
- Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve faaliyetler.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilir ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılır.

8.8.7 Sürekli iyileştirme

Kurumumuz şikâyetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için hizmetlerinin kalitesini sürekli iyileştirme hedefi ile hareket etmektedir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile desteklenmektedir. Kurumumuz, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için, bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bu çerçevede:

- En iyi şikâyetleri ele alma uygulamaları araştırılmaktadır, ve uygun olduğu belirlenen yöntemler uygulanmaktadır.
- Kurumumuz müşteri firmaklı bir yaklaşımı benimsemekte ve çalışanlarımızı bu yönde eğitimlerle desteklemektedir.
- Şikâyetleri ele alma geliştirmelerindeki yenilikler teşvik edilmektedir.
- Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışları takdir edilmektedir. İlgili personel Yönetim temsilcisi ve kurumumuz yetkilisi imzalı bir yazı ile onurlandırılmakta ve bu onurlandırma kurumumuz içinde ve web sitemizde ilan edilmektedir.