

	AFYONKARAHİSAR TİCARET ve SANAYİ ODASI			
	ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	P.1.7.1	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	
08.03.2019 / 1		11.06.2018	1 / 6	

1. AMAÇ:

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

2. KAPSAM:

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

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

Şikâyet: Şikâyetçilerin Afyonkarahisar 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 kurumlardır.

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

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

4.1.Kalite el kitabı (KEK.02).

4.2.Proses tanımlamaları ve risk analizleri.

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

5. AÇIKLAMALAR:

Afyonkarahisar 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 Afyonkarahisar 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.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET ve SANAYİ ODASI			
	ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	P.1.7.1	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	Sayfa No
08.03.2019 / 1		11.06.2018	2 / 6	

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 prosesinde 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 (Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu):

- Şikâyetleri ele alma prosesi 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 prosesinde performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetimin gözden geçirilmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.
- Üye memnuniyeti ile ilgili olarak, proseler bazında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmek.

6.3 Üye Temsilcisi (Personel):

- 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 bildirerek düzeltici faaliyetler başlatılmasını sağlamak, Üyenin şikâyetlerinin ve taleplerinin takibini yürütmek.
- Şikâyet ve geri bildirimleri alır yönetim temsilcisine bildirir.
- ŞEA Yönetim Temsilcisi ile birlikte şikâyetçi ziyaretlerinde bulunur.
- Şikâyetçinin isteği üzerine şikâyetin ele alma prosesinde her aşamasında şikâyetçiyi bilgilendirir.
- Şikâyetin incelemesi tamamlandığında konunun şikâyetçi tarafında kapatılması için gerekli görüşmeleri yapar.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET ve SANAYİ ODASI			
	ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	P.1.7.1	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	
08.03.2019 / 1		11.06.2018	3 / 6	

7. UYGULAMA:

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

7.1.İletişim

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

- www.afyonkarahisartso.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 ulaşılabildiği gibi, Üye temsilcileri ve/ya 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

Şikâyetler telefon, faks, mail, web, sosyal medya, şikâyet öneri kutusu ve bizzat olmak üzere çeşitli yollarla toplanır. Şikâyetlerin alınmasında F-38 Şikâyet-Öneri Kayıt Formu kullanılır ve buradaki bilgiler üzerinden şikâyet işlemleri başlatılır. Şikâyet-Öneri Kutusu Genel Sekreterlik tarafından belirli aralıklarla kontrol edilerek şikâyetlerin kaydının yapılması sağlanır.

7.3. Şikâyetin kayıt edilmesi

Gelen her bir şikâyet için ŞEA Yönetim Temsilcisi tarafından F-12 Görüşme Formu kullanılarak her yılın başında başlamak üzere 1'den başlayarak bir numara verilir. Numara verilirken şikâyete ait özet bilgiler F-38 Şikâyet Öneri Kayıt Formu'na kaydedilir.

7.4.Şikâyetin ilk değerlendirmesi

Kayıt numarası alan şikâyetler aynı gün içinde Genel Sekreterlik ile ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal işlem yapılması ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından ilk değerlendirmesi yapılır. İlk değerlendirmesi yapılan şikâyetler şikâyetin türüne göre sınıflandırılır ve çözüm için yapılacak çalışmalar ile şikâyetçiye yapılacak bilgilendirmeler bu değerlendirme esas alınarak yürütülür. İlk değerlendirmede şikâyet ile ilgili çalışmaları

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET ve SANAYİ ODASI				
	ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ				
	P.1.7.1	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	Sayfa No	
08.03.2019 / 1		11.06.2018	4 / 6		

yürütecek sorumlu belirlenir ve şikayetin kapatılmasına kadar tüm işlemler bu sorumlu tarafından yürütülür.

7.5.Şikâyetin alındığının bildirilmesi

Şikayetin ilk değerlendirmesinden sonra aynı gün içinde şikayetçiye alındı bilgisi ve muhtemel çözüm süreci hakkında bilgi verilir. Şikayet mesai saatleri dışında yapılmış ise ilk mesai gününde işlemler yürütülür. Bu bilgilendirmede şikayetçinin talep ettiği iletişim kanalı esas alınır. Yapılan bilgilendirme F-38 Şikayet Öneri Kayıt Formu'na kayıt edilir. Bu işlemler Şikayet Sorumlusu tarafından gerekiyorsa Şikayetleri Ele Alma Sorumlusu bilgisinde yürütülür.

7.6.Şikâyetin araştırılması

Atanan şikayet sorumlusu şikayete neden olan konu hakkında gerekli araştırmaları yapar, bu konuda diğer mesai arkadaşlarından gerekli olabilecek bilgi ve belgeleri talep eder. Şikayet hakkında yeterli bilgi, belge ve uygunsuzluğa neden olan sebepleri tespit ettikten sonra Genel Sekreterliğe bilgi verir.

7.7.Şikâyete çözüm geliştirilmesi

Genel Sekreterlik ve şikayet sorumlusu ortaklaşa bir çözüm geliştirirler. Geliştirilen çözüm Genel Sekreterlik yetkisi dışına çıkması durumunda Yönetim Kuruluna sunularak çözüm yolu için gerekli izin ve onaylar alınır. Bu aşamada Uygunsuzluk - Düzeltici Faaliyet başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığına karar verilir. Başlatılmasına karar verilir ise F-06 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu kullanılarak faaliyet başlatılır. Gelen her şikayet için Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet başlatılmaz. Özellikle kronik hale gelmiş problemler için Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet başlatılır ve takibi yapılır.

7.8.Şikayet için çözüm önerilerinin şikayetçiye bildirilmesi

Geliştirilen çözüm önerisi şikayetçiye bildirilir. Şikayetçinin çözümü kabul etmesi durumunda uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli işlemler başlatılır. Ancak şikayetçinin çözümü kabul etmemesi durumunda şikayetçiden çözüm için getirilen öneriyi red gerekçesi ve çözüm için varsa istekleri tekrar alınarak alternatif çözüm yolları araştırılarak şikayetin tekrar değerlendirilmesi sağlanır.

7.9. Düzeltme yapılması ve düzeltmenin doğrulanması

Geliştirilen çözüm için gerekli düzeltmeler yapılarak şikayetçinin memnuniyeti sağlanır. Düzeltme işlemi yapıldıktan sonra düzeltme işleminin doğrulanması sağlanır. Düzeltme ve doğrulama işlemleri F-12 Görüşme Formu'na kayıt edilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET ve SANAYİ ODASI				
	ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ				
	P.1.7.1	Revizyon Tarihi / No 08.03.2019 / 1	Yayın Tarihi 11.06.2018	Sayfa No 5 / 6	

7.10. Şikâyetin kapatılması

Doğrulama işlemi tamamlanan şikâyetler sorumlusu tarafından bilgi ve belgeleri şikâyeti ele alma yönetim temsilcisine teslim edilerek kapatılır. Kapatma işlemi F-12 Görüşme Formu'na kayıt edilir. Şikâyetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikâyet kapatılmaz açık bırakılır (sadece hukuki yollara başvurulacak ise). Mutabakat sağlanamaması durumunda şikâyetinde bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir. Şikâyet tarihinden itibaren 3 ay içerisinde şikâyetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikâyetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikâyet kapatılır. Şikâyetler kapatıldıktan sonra ŞEA Yönetim Temsilcisi F-12 Görüşme Formu'nda yer alan sorularla birlikte şikâyetçinin memnuniyet düzeyini ölçer.

7.11. Raporlamalar.

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

8.ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Afyonkarahisar 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

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

Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir.

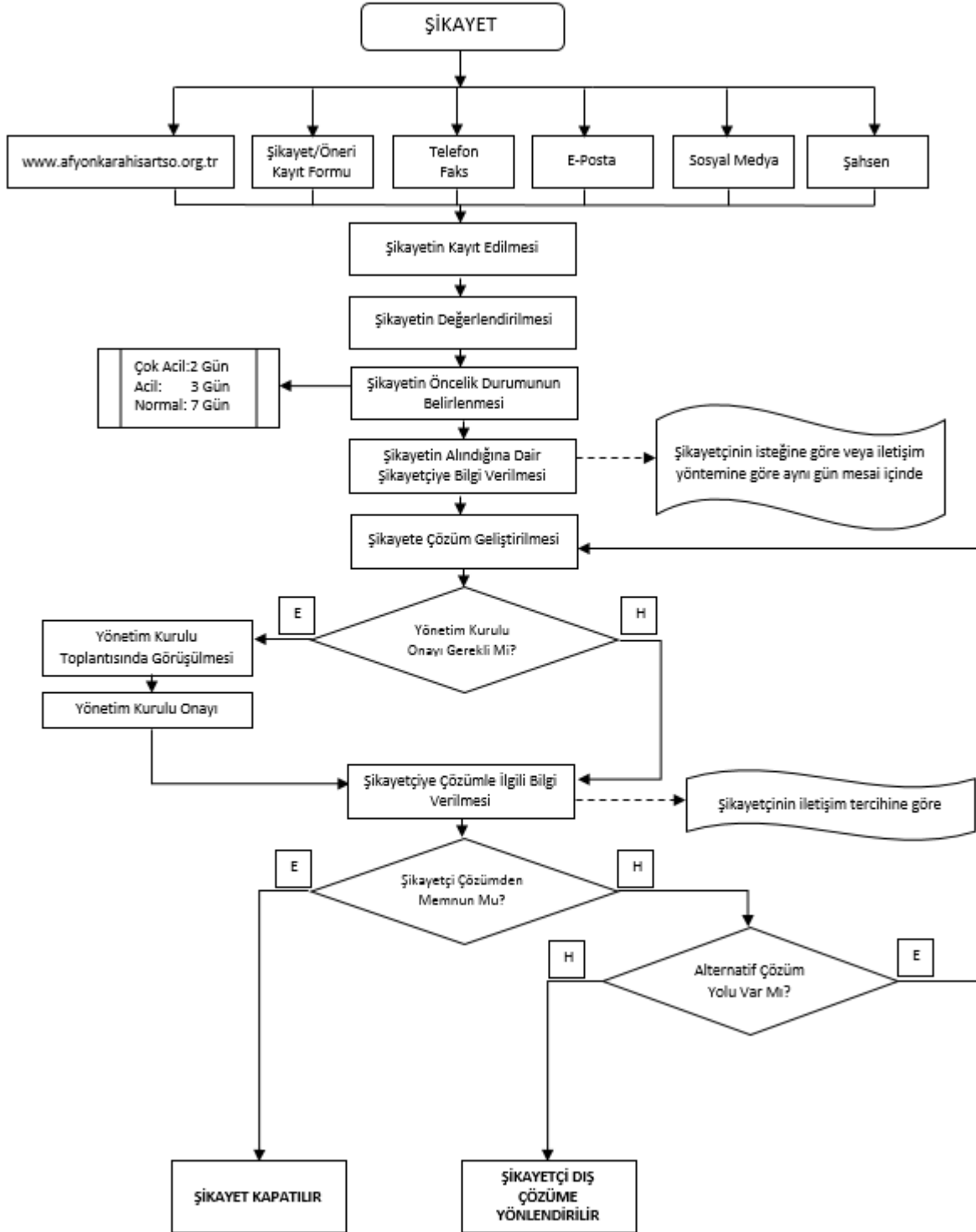
10. KAYITLARIN SAKLANMASI

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

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET ve SANAYİ ODASI			
	ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
	P.1.7.1	Revizyon Tarihi / No 08.03.2019 / 1	Yayın Tarihi 11.06.2018	Sayfa No 6 / 6

11. ÜYE ŞİKAYETLERİ PROSES AKIŞ ŞEMASI



Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--