



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ	Dokümanın Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa Numarası
	ETO-S-25	01.10.2024	00	Sayfa 1 / 6

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ

AMAÇ

Bu sürecin tasarlanmasının amacı; odamıza gelen geri bildirimlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için bir sistem oluşturmaktır.

KAPSAM

Bu süreç, odamız tarafından alınan tüm geri bildirimleri kapsamaktadır.

SORUMLULUK

Bu sürecin yürütülmesinden Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu sorumludur.

KAYNAK

Süreç Sahibi Birim Personeli, Hizmet Alanı, Bilgisayar, Yazıcı, İnternet Bağlantısı, Personel Otomasyon Sistemi (POS)

GİRDİLER

- Odaya Gelen Geri Bildirimler

UYGULAMA

Eskişehir Ticaret Odası; aşağıda yer alan esaslar dâhilinde geri bildirimleri ele alır, izler, ölçer ve ölçüm sonuçlarından elde edilen verileri değerlendirerek sürekli iyileşmeyi sağlar.

Geri bildirimler; Şikâyet, talep, öneri ve memnuniyet olarak 4 başlıkta sınıflandırılmaktadır.

Odamız tarafından geri bildirimler kişisel bilgilerin korunacağı ve gizliliğin sağlanacağı şekilde alınmaktadır.

Geri bildirimler ile elde edilen kişisel bilgiler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na göre saklanmakta ve imha edilmektedir.

İletişim

Eskişehir Ticaret Odası; bu süreç aracılığı ile şikayetleri ele alma süreci ve ilgili dokümanları www.etonet.org.tr web sitesinde kamuya açık hala getirmiştir.

HAZIRLAYAN KALİTE VE AKREDİTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL SEKRETER
---	------------------------------------



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ	Dokümanın Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa Numarası
	ETO-S-25	01.10.2024	00	Sayfa 2 / 6

Geri Bildirimlerin Alınması

Aşağıdaki iletişim kanalları ile gelen geri bildirimler POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde benzersiz bir tanımlama koduyla kayıt altına alınır. Kayıt bilgileri aşağıdaki içerir:

- Geri bildirim tarihi
- Geri bildirim sahibi ad/soyad
- Geri bildirim sahibi iletişim bilgileri (telefon veya mail)
- Oda sicil
- Geri bildirim açık tarifi ve ilgili yardımcı bilgiler
- Geri bildirim sahibi tarafından talep edilen çözüm yolu (varsa)
- Geri bildirim kategorisi

Yönetimden Kaynaklı Hizmet Kalitesi Kaynaklı Etkinlik (eğitim, fuar vb.) Kaynaklı
Personelden Kaynaklı Finansal Durum Kaynaklı Lobi Faaliyeti
Çalışma Ortamı ve Alt Yapı Kaynaklı

Üye ziyareti esnasında alınan bildirimler

Üye Ziyaret Ekibi üye ziyaretleri esnasındaki geri bildirimleri; www.etonet.org.tr/etonet/uyetakip programı ile alır. Bu şekilde gelen şikâyetler 1 gün içerisinde POS aracılığı ile ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır. Ayrıca organ üyelerinin üye ziyaretleri esnasında aldığı geri bildirimler ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır.

Hizmet alımı esnasında yapılan geri bildirimler

Hizmet alıcılarımız ETO personeline ve organ üyelerine sözlü bildirimde bulunabilirler. Bu şekilde gelen geri bildirimler 1 gün içerisinde POS aracılığı ile ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır.

ETO web sayfası aracılığı ile yapılan geri bildirimler

Hizmet alıcılarımız Odamız'a <https://www.etonet.org.tr/bize-yazin> adresinde geri bildirimde bulunabilir. Bu şekilde gelen geri bildirimler 1 gün içerisinde ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır.

ETO e-mail aracılığı ile yapılan geri bildirimler

Hizmet alıcılarımız Odamız'a bilgi@etonet.org.tr ve çalışanların/organ üyelerinin e-mail adresinden geri bildirimde bulunabilir. Bu şekilde gelen geri bildirimler 1 gün içerisinde ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN KALİTE VE AKREDİTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL SEKRETER
---	------------------------------------



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ	Dokümanın Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa Numarası
	ETO-S-25	01.10.2024	00	Sayfa 3 / 6

Telefon aracılığı ile yapılan geri bildirimler

Hizmet alıcılarımız Odamız'a 0222-222 26 26 numaralı hattan geri bildirimde bulunabilir. Bu şekilde gelen geri bildirimler 1 gün içerisinde ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır.

Anket aracılığı ile alınan geri bildirimler

Başta Üye Memnuniyeti Ve Beklenti Anketi (ETO-F-06) aracılığı ile olmak üzere belli bir konuya özgü anket oluşturularak da üyelere geri bildirim alınır. Alınan geri bildirimler anket analizleri ile değerlendirilir.

ETO sosyal medya hesapları aracılığı ile yapılan geri bildirimler

Hizmet alıcılarımız Odamız'a odamızın sosyal medya hesaplarından geri bildirimde bulunabilir. Bu şekilde gelen geri bildirimler 1 gün içerisinde ŞEAYT'ne iletilerek POS'da Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınır.

Geri Bildirimlerin Takibi

Geri bildirim sahibine isteği üzerine veya geri bildirim sonuçlandırılma uzunluğuna göre önceden belirlenen zaman aralıklarında durum bilgisi verilir.

Geri Bildirimlerin Alındığının Bildirilmesi

Üye ziyaretleri sırasında, telefonla ve sözlü olarak geri bildirim başvurusunda bulunan hizmet alıcılarımıza geri bildirimlerinin alındığını ve takibinin başladığı bilgisi geri bildirim alım esnasında geri bildirim alan kişi tarafından sözlü olarak yapılır.

Mail, web sayfası veya anket gibi iletişim araçları ile geri bildirimde bulunan üyelerimize telefon, mail ile ya da anket bitiminde geri bildirim alındığı ve takibinin başladığı bilgisi verilir.

Geri Bildirimlerin Başlangıç Değerlendirmesi (Derecelendirmesi)

POS Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınan geri bildirim tarafımızdan ilk olarak acil işlem yapılması ihtiyacına göre değerlendirilir.

Acil/Yüksek Öncelikli: Çok yüksek önem seviyesini gösteren önceliklendirme statüsüdür. Finansal kayıp, kamuoyunun yüksek duyarlılık yaratacak geri bildirimler, tekrarlayan geri bildirimler ve üyenin uygulamasını durdurma noktasına getirecek geri bildirimler acil olarak değerlendirilir. Bu kapsamdaki geri bildirimler öncelikli ve ilk iş olarak ele alınarak aynı gün veya en geç 24 saat müdahale edilmektedir.

HAZIRLAYAN KALİTE VE AKREDİTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL SEKRETER
---	------------------------------------



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ	Dokümanın Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa Numarası
	ETO-S-25	01.10.2024	00	Sayfa 4 / 6

Normal Öncelikli: Yukarıda ki sınıfa giren durumların dışında iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan bildirimlerdir. Bu sınıfa giren geri bildirimler ortalama 2 iş günü içerisinde müdahale edilmektedir.

Düşük Öncelikli: Üye süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren geri bildirimlerdir. Bu sınıfa giren geri bildirimler ortalama 3 iş günü içerisinde müdahale edilmektedir.

Geri Bildirimlerin Araştırılması ve Çözümünün Sağlanması

POS Üye Geri Bildirimlerim bölümünde kayıt altına alınan geri bildirimlerin ilk değerlendirilmesi ve önceliklendirmesi ŞEAYT tarafından yapıldıktan sonra ŞEAYT ve/veya ilgili birim tarafından geri bildirim oluşma sıklığına ve ciddiyetine göre geri bildirimlerin araştırması yapılır.

Geri bildirimleri; iyileştirme fırsatına dönüştürmek, gidermek ve tekrarını önlemek düzeltici faaliyet uygulaması gerekli ise PR-04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre DF açılır ve kök neden analizi yapılarak düzeltici faaliyet süreci işletilir.

Çözüm aşamasında; geri bildirimle ilgili olan tüm bilgiler, kayıtlar ve çözümler araştırılır. Geri bildirim derhal çözüme ulaştırılamıyorsa, sonrasında mümkün olan en kısa zamanda geri bildirim etkili bir çözüme ulaştırılması için faaliyetler yürütülür.

Çözümün Geri Bildirim Sahibine Bildirilmesi

Geri bildirim ile ilgili alınan karar veya gerçekleştirilen her bir çözüm faaliyeti hakkında, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz geri bildirim sahibine ilgili personel tarafından bilgilendirme yapılır. Geri bildirimlerin çözümünün sağlanması ve bildirilme süresi ortalama 5 gündür.

Bilgilendirme esnasında geri bildirim sahibinin çözüm sürecinde memnuniyeti (iyi, normal ve kötü) değerlendirilir.

Geri Bildirimin Kapatılması

Geri bildirim sahibi çözüm yönetiminden iyi ve normal statüsünde memnun kalırsa geri bildirim sonuçlandırılır.

Üç ay süreyle takip edilen, geri bildirim sahibine ulaşılamayan geri bildirimlerde hareket izlenemez ise tüm bildirimler "kapatıldı" statüsünde kapatılır.

HAZIRLAYAN KALİTE VE AKREDİTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL SEKRETER
---	------------------------------------



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ	Dokümanın Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa Numarası
	ETO-S-25	01.10.2024	00	Sayfa 5 / 6

Yasal mevzuat zorunluluğu dışında kalan geri bildirimler için; makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar 2 defayı aşmayacak şekilde çözüm süreci işletilir. İkinci kez işletilen çözüm süreci düzeltme faaliyeti olarak kayıt altına alınır.

Üye Memnuniyet Anketi

Sadece geri bildirimler ile betimlenenden daha açık bir müşteri memnuniyeti tablosu elde etmek için aktif bir şekilde F-06 Üye Memnuniyeti Ve Beklenti Anketi çalışması düzenlenmektedir. F-06 Üye Memnuniyeti Ve Beklenti Anketi web sayfasında da yer almaktadır. Elde edilen müşteri anketi sonuçları Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu tarafından üç aylık periyotlarla değerlendirilir. Üyelerden gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesiyle elde edilen sonuçlar, yönetim sistemi sürecinin geliştirilmesine yardımcı olur.

Üye memnuniyet anketleri ayrıca kişisel iletişimin olduğu (üye ziyareti, hizmet alımı vb.) her durum ve zamanda da yapılabilir.

Üyelere hizmet verilen spesifik bir alandaki beklenti ve memnuniyetinin değerlendirilmesi için de Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu tarafından özel anket çalışmaları uygulanabilir.

Üyelerin hizmet alımı esnasındaki memnuniyetinin değerlendirilmesi için de hizmet alanlarında kare kod ile üyelere memnuniyet anketi paylaşılır.

Geri Bildirimlerin Analizi ve Değerlendirilmesi ile Sürecin İzlenmesi

Geri bildirim yönetimi için uygulanan çözüm sistemi ile birlikte ortaya çıkacak veriler sistematik olarak 3 aylık periyotlarla Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu tarafından analiz edilir.

Analiz sonuçları AİK ve/veya YGG toplantılarında değerlendirilerek kritik geri bildirimlerin tekrar oluşmasını önleyecek çözümler üretilmeye çalışılır ve geri bildirim sürecinin sürekli iyileştirmesi sağlanır.

ÇIKTILAR

- Üye Memnuniyeti
- Üye Memnuniyetsizliği
- Cevaplanmış Geri Bildirimler

HAZIRLAYAN KALİTE VE AKREDİTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL SEKRETER
---	------------------------------------



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKÂYET YÖNETİMİ SÜRECİ	Dokümanın Kodu	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No / Tarihi	Sayfa Numarası
	ETO-S-25	01.10.2024	00	Sayfa 6 / 6

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- F-06 Üye Memnuniyeti Ve Beklenti Anketi

BU DOKÜMANIN BASKI KOPYASI ÜZERİNDE KONTROLLÜ KOPYA MÜHRÜ OLMAMASI HALİNDE ÇALIŞMA KOPYASI OLUP GÜNCEL HALİ ELEKTRONİK ORTAMDADIR.

HAZIRLAYAN KALİTE VE AKREDİTASYON SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL SEKRETER
---	------------------------------------