



# ÖNERİ TALEP ŞİKAYET ALMA KILAVUZU

<b>DOKÜMAN KODU</b> SD.12	<b>REVİZYON NO</b> 00	<b>REVİZYON TARİHİ</b> 11.01.2018	<b>SAYFA NO</b> 1/1
------------------------------	--------------------------	--------------------------------------	------------------------

## 1. AMAÇ

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

## 2. KAPSAM

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

## 3. ÜYE MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Misyonumuz, Vizyonumuz ve Kalite Politikamızla oluşturduğumuz kalite anlayışımız çerçevesinde sunduğumuz hizmetlerimizde “Üye Odaklı Çalışma” ve “Üye Memnuniyeti” temel anlayışımızdır.

**ÖDEMİŞ TİCARET BORSASI**; 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.

### PAYDAŞ MEMNUNİYETİ KILAVUZ PRENSİPLERİMİZ

#### • 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. Üyelerimizin 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 değerlendirmeye alınır ve süreç hakkında, öneri/talep/şikayeti ileten paydaşımıza bildirim yapılır.

#### • Objektiflik

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

#### • Gizlilik

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

#### • Müşteri Odaklılık

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

#### • Hesap Verebilirlik

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER	



# ÖNERİ TALEP ŞİKAYET ALMA KILAVUZU

<b>DOKÜMAN KODU</b> SD.12	<b>REVİZYON NO</b> 00	<b>REVİZYON TARİHİ</b> 11.01.2018	<b>SAYFA NO</b> 1/1
------------------------------	--------------------------	--------------------------------------	------------------------

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.

#### 4. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİ

##### 4.1. 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.

Öneri, talep ve şikayetler yazılı ya da sözlü olarak iletilebilir. Sözlü olarak iletilen öneri talep ve şikayetler Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu 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.

##### 4.2. 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.

##### 4.3. 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 Üye Temsilcisi tarafından şikayetçiye geri bildirim yapılır.

##### 4.4. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN İLK DEĞERLENDİRMESİ

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

##### 4.5. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN ARAŞTIRILMASI

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

Acil çözüm gerektirmeyen öneri, talep ve şikayetler tüm personelin katılımıyla gerçekleştirilecek toplantıda değerlendirilir ve çözüm önerileri belirlenir. Çözüm

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER	



# ÖNERİ TALEP ŞİKAYET ALMA KILAVUZU

<b>DOKÜMAN KODU</b> SD.12	<b>REVİZYON NO</b> 00	<b>REVİZYON TARİHİ</b> 11.01.2018	<b>SAYFA NO</b> 1/1
------------------------------	--------------------------	--------------------------------------	------------------------

konusunda Yönetim Kurulu kararı gerekmesi durumunda konu Genel Sekreter tarafından ilk Yönetim Kurulu toplantısı gündemine dahil edilir ve Yönetim Kurulu toplantısında çözüm önerileri değerlendirilir.

#### 4.6. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERE CEVAP VERME

Öneri, talep, şikayet ile ilgili derhal çözüm üretilebiliyor ise çözüm önerisi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu tarafından şikayetçiye bildirilir. Hızlı bir çözümün mümkün olmaması durumunda gerekli araştırmaların tamamlanmasından sonra çözüm önerileri belirlenir ve şikayetçiye bildirilir.

#### 4.7. KARARIN BİLDİRİLMESİ

Belirlenen çözüm önerileri ile ilgili olarak Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu şikayetçi ile görüşür. Şikayetçi tarafından çözüm önerilerinin kabul edilmesi durumunda uygulama gerçekleştirilerek sonuçlar şikayetçiye bildirilir. Çözüm önerilerinin şikayetçi tarafından onaylanmaması durumunda Genel Sekreter ve Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu tarafından alternatif çözüm önerileri araştırılır. Bu çözüm önerilerinin de benimsenmemesi durumunda şikayet açık bırakılır.

#### 4.8. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETİN KAPATILMASI

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

### 5. SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME

#### 5.1. 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.

#### 5.2. 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.

#### 5.3. 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.

#### 5.4. ÖNERİ TALEP ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN İZLENMESİ

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

#### 5.5. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

**ÖDEMİŞ TİCARET BORSASI** kurum hizmetlerinin ve paydaş memnuniyetinin iyileştirilmesine yönelik olarak paydaşlardan gelen öneri, talep ve şikayetleri fırsat olarak

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜN VAN	İM ZA	ÜN VAN	İM ZA
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER	



# ÖNERİ TALEP ŞİKAYET ALMA KILAVUZU

<b>DOKÜMAN KODU</b> SD.12	<b>REVİZYON NO</b> 00	<b>REVİZYON TARİHİ</b> 11.01.2018	<b>SAYFA NO</b> 1/1
------------------------------	--------------------------	--------------------------------------	------------------------

değerlendirir. Tüm uygulamaların iyileştirilmesine yönelik olarak benzer kurumların uygulamaları incelenerek gerekli geliştirmeler ve iyileştirmeler yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ÜNVAN	İMZA	ÜNVAN	İMZA
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ		GENEL SEKRETER	