



ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ

DOKÜMAN NO	PO-03	REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	18.03.2019	SAYFA NO	1/1
Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Sekreter	

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ

Odamız 5174 Sayılı Kanuna tabi tüzel kişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Müşterilerimiz başta üyelerimiz olmak üzere hizmet verdiğimiz diğer kişi, kurum ve kuruluşlardır. Müşteri memnuniyeti çerçevesinde oluşturulan Müşteri Şikâyetleri Ele Alma Politikamızın temel unsurları şöyledir; Müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak, sunmuş olduğumuz hizmetlerin kalitesini arttırmak için proseslerimizi sürekli iyileştirmeye tabi tutmaktayız.

Sürekli iyileştirmeler doğrultusunda odamızın hizmetleri ile ilgili yapılacak her türlü şikâyeti;

- Şeffaflık: Şikâyetlerin üyelerimiz tarafından rahatça öğrenilmesi, tüm faaliyetlerin açıklıkla, hiçbir gizlilik olmadan gerçekleştirilmesini ifade eder.
- Erişilebilirlik: Üyelerimiz şikâyetleri için odamız iletişim araçlarından herhangi birini kullanarak (web sayfamız, telefon, mail) bize ulaşabilir.
- Cevap verebilirlik: Şikâyetin ilerleyişi ve sonucu hakkında talep edilen iletişim aracı ile bilgi şekilde verilecektir.
- Objektiflik: Her bir şikâyet titizlikle, adil, objektif ve tarafsız değerlendirilmekte, şikâyet kapatılmaya kadar süreç takip edilmektedir.
- Gizlilik: Üyelerimize ilişkin her türlü kişisel bilgiler gizli tutulmakta, onayları olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.
- Yasalara uygunluk: Her türlü çalışma yasalara uygun bir şekilde, genellik ve eşitlik değerlerine dikkat edilerek adil bir şekilde yapılır.
- Ücretler: Şikâyet, soru ve isteklerinizin değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılmasında herhangi bir ücret talep edilmemektedir.
- Müşteri odaklı yaklaşım: Odamız politikası ve yasal gereklilikler çerçevesinde üyelerimizin şikâyet, soru ve isteklerine uygulanabilir çözümler sunulmaktadır.
- Hesap verebilirlik: Şikâyet, soru ve istekler kayıt altına alınmakta ve üyelerimiz bilgilendirilmektedir.
- Sürekli iyileştirme: Üyelerimizden gelen geri bildirimler ve iyi uygulama örnekleri, iş süreçlerimizin iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde kullanılmakta, üye odaklı yaklaşım gözetilmektedir. Prensiplerine uygun olarak ele almayı taahhüt etmektedir.

Karaman Ticaret ve Sanayi Odası tüm makul çözüm yolları tükenene ve müşterilerimiz tatmin edilene kadar şikâyeti izlemeyi, şikâyetleri çözerek ve objektif değerlendirerek, müşteri beklentilerini karşılamayı taahhüt etmektedir.