

	ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ			
	DOKÜMAN NO	PO-03	REVİZYON NO	02
	REVİZYON TARİHİ	24.02.2026	SAYFA NO	1/1
	Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı		

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ

Odamız 5174 Sayılı Kanuna tabi tüzel kişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Üyelerimiz başta olmak üzere hizmet verdiğimiz diğer kişi, kurum ve kuruluşlardır. Şikâyetleri Ele Alma Politikamızın temel unsurları şöyledir; Üyelerimizin 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 öğrenebilmesi, 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 kapatılıncaya 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.
- Üye 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 üyelerimizin tatmin edilene kadar şikâyeti izlemeyi, şikâyetleri çözerek ve objektif değerlendirerek, üye beklentilerini karşılamayı taahhüt etmektedir.