

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	1/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019



**ADIYAMAN TİCARET VE  
SANAYİ ODASI**

**ŞİKAYET YÖNETİM SİSTEMİ EL  
KİTABI**

	<b>ADIYAMAN</b>	SAYFA	2/23
		<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	DOK. NO
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. NO	00
		REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

**DOKÜMAN NO** :ŞYS.01

**REVİZYON NO** :00

**YÜRÜRLÜK TARİHİ** :02.05.2019

**BASKI NO** :01

İÇİNDEKİLER	SAYFA NO.
0.KAPAK	1
1. REVİZYON TAKİP SAYFASI	4
2. KURUMUN TANIMI, ORGANİZASYON ŞEMASI,MİSYON,VİZYON,TEMEL DEĞERLER VE KALİTE POLİTİKAMIZ	5-6
3. UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER	7
4. KLAVUZ PRENSİPLERİ	7
4.1. Genel Sekreter	8
4.2. Taahhüt	8
4.3.Kaynakların Kullanımı	8
4.4.Şeffaflık	8
4.5.Erişilebilirlik	8
4.6.Duyarlılık	8
4.7.Tarafsızlık	9
4.8.Ücretlendirme	9
4.9.Bilgi Bütünlüğü	9
4.10.Gizlilik	9

	<b>ADIYAMAN</b>	SAYFA	3/23
		DOK. NO	ŞYS.01
	<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	REV. NO	00
		REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019
<b>KALİTE EL KİTABI</b>			

4.11.Üye Odaklı Yaklaşım	9
4.12.Sorumluluk	9
4.13.İyileştirme	9
4.14.Yetkinlik	9
4.15.Zamanlılık	9
5.ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ	10
5.1.Kuruluşun Bağlamı	10
5.2.Liderlik ve Bağlılık	10
5.3.Politika	10
5.4.Sorumluluk Yetki	10-11-12
6.PLANLAMA,TASARIM ve GELİŞTİRME	12
6.1.Genel	12
6.2.Hedefler	12
6.3.Faaliyetler	13
6.4.Kaynaklar	13
7.ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI	13
7.1.İletişim	13
7.2.Şikayetin Alınması	13
7.3.Şikayetin Takip Edilmesi	13
7.4.Şikayetin Alındığının Bilinmesi	13
7.5.Şikayetin İlk Değerlendirmesi	13

	<b>ADIYAMAN</b>	SAYFA	4/23
		DOK. NO	ŞYS.01
	<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	REV. NO	00
		REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019
<b>KALİTE EL KİTABI</b>			

7.6.Şikayetlerin Araştırılması	13
7.7.Farkındalık	14
7.8.İletişim	14
7.9.Dokümante Edilmiş Bilgi	14
8.SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME	14
8.1.Bilginin Toplanması	14
8.2.Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi	14
8.3.Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle ilgili Memnuniyet	14
8.4.Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	14
8.5. Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	14
8.6. Şikayetleri Ele Alma Prosesi Yönetimin Gözden Geçirmesi	15
8.7.Sürekli İyileştirme	15

	<b>ADİYAMAN</b>			SAYFA	5/23	
				<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	REV. NO	00				
	REV. TARİHİ	0				
	<b>1. REVİZYON TAKİP SAYFASI</b>			<b>KALİTE EL KİTABI</b>		YAY. TARİHİ
REVİZYON						REV
TARİHİ	NO.	NO.	9			



	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	7/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

## 2. KURUMUN TANITIMI, ORGANİZASYON ŞEMASI, VİZYON, MİSYON, TEMEL DEĞERLER VE ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ

### 2.1. ODANIN TANITIMI:

#### TARİHÇE;

Odamız Adıyaman'da yerleşik tacirlerin başvurusu neticesiyle Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın onayı ile kurulmuş ve 01.04.1984 tarihinden itibaren hizmet vermeye başlamıştır.

#### HİZMET BİNASI;

Meclis ve diğer toplantılar için kullanılmak üzere modern, teknik alt yapısı olan 123 kişilik meclis salonu, 100 ve 40 kişilik toplantı ve eğitim salonları ve hem oda hizmetleri için, hem de diğer kurum ve ATSO'lara kiralama yönüyle hizmet veren 400 kişilik konferans salonuyla hizmet vermektedir. Tüm ofis ve toplantı salonları her türlü teknik ve ofis malzemeleri yönünden donatılmış durumda olup, çalışan ve üyelerimizin hizmetine sunulmaktadır. Havalandırma ve ısıtma sistemleri merkezi yapıdadır. Binanın fiziki görünümü gayet modern olup, profesyonel ve çağdaş hizmet verecek bir kapasitesi olan bir hizmet binası durumundadır.

#### İDARİ YAPI;

Odamız, ATSO'undan bugüne, çeşitli idari aşamalardan geçerek, ATSO personeli ile çağdaş bir ortamda hizmet vermektedir. Üyelerimize dönük her türlü eğitim, belge bilgi hizmetleri sunulmaktadır

#### ADRES BİLGİLERİ:

#### MERKEZ

Adıyaman Ticaret ve Sanayi Odası

	<b>ADIYAMAN</b>	SAYFA	8/23
		<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	DOK. NO
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. NO	00
		REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

Altınşehir Mah.Gölbaşı Yolu No:29

ADIYAMAN/TÜRKİYE

### İLETİŞİM BİLGİLERİ:

**TEL** : +90 416 216 46 46

**FAKS** : +90 416 214 97 41

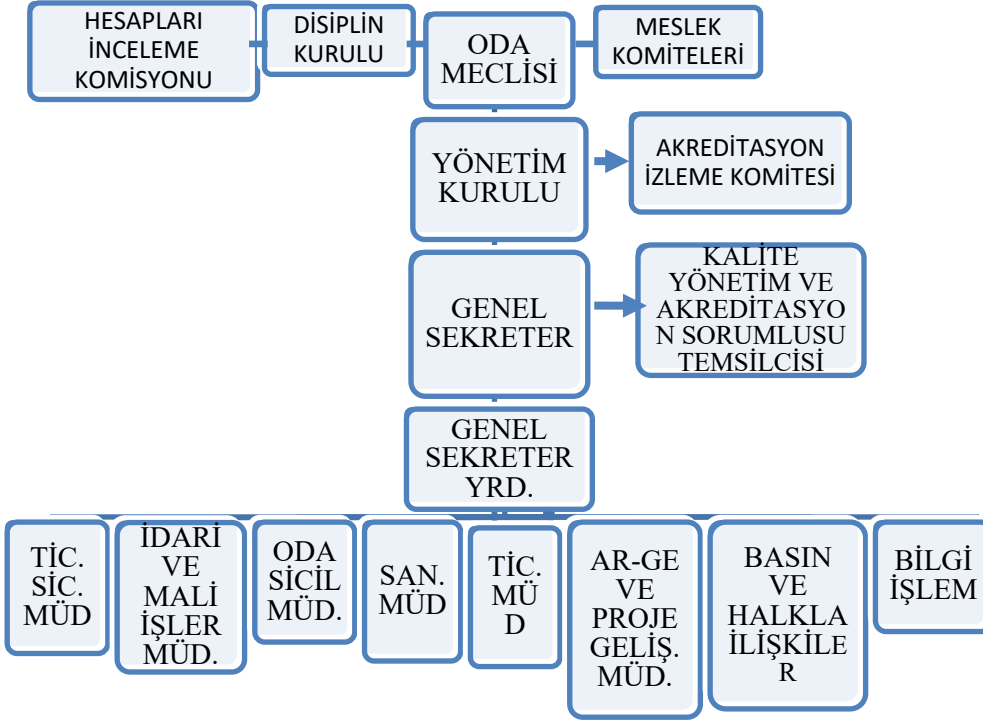
**WEB** : [www.adiyamantso.org.tr](http://www.adiyamantso.org.tr)

**E-MAIL** : [atso@adiyamantso.org.tr](mailto:atso@adiyamantso.org.tr)

### 2.2.ORGANİZASYON ŞEMASI



	<b>ADIYAMAN</b>	SAYFA	9/23
	<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	DOK. NO	ŞYS.01
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. NO	00
		REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019



### 2.3. MİSYON,VİZYON, TEMEL DEĞERLER VE KALİTE POLİTİKAMIZ

#### **MİSYONUMUZ:**

5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve Yasal Çerçevesinde üyelerimize kaliteli bir hizmet sunmak.

#### **VİZYONUMUZ:**

Adıyaman Ticaret ve Sanayi Odası olarak, iş dünyasının temsilcisi ve bölgemizin kalkınmasında öncü oda olmak.

#### **TEMEL DEĞERLERİMİZ**

Tüm çalışmalarımızda üyelerimize ve kamuoyuna; gözeteceği temel değerler şunlardır:

	<b>ADİYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	10/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

1. Tüm taraflara eşit mesafede ,ayrımcılık yapmadan **TARAFSIZ** kalmak,
2. **ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİR** olmak,
3. Tüm öneri,talep ve şikayetlere **DUYARLI** olmak
4. **KATILIMCI** bir yaklaşım sergilemek
5. İlgili ulusal ve uluslararası kurum/ATSÖlarla yakın **İŞBİRLİĞİ ve DAYANIŞMA** içinde çalışmak,
6. **ÜYE ODAKLI HİZMET ANLAYIŞI** ile çalışmak
7. **ETKİN, HIZLI ve KALİTELİ HİZMET** vermek
8. Üyelerimizle **SAĞLIKLI İLETİŞİM** kurarak oda-üye bütünleşmesini sağlamak  
Tüm sektörlerde **ÇEVREYE SAYGILI**, sürdürülebilir büyümeyi desteklemek
9. **GÜLER YÜZLÜ** hizmet sunmak
10. Hizmetlerimizi; **ZAMANINDA** ve **DOĞRU** olarak sunmak

### **ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI**

Adıyaman Ticaret ve Sanayi Odası olarak; Kalite Politikamız kapsamında üyelerimizin her türlü isteklerini beklentilerinin de üzerinde karşılamaktan yola çıkarak;

1. Üyelerimizle ve tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizde doğruluk ve dürüstlikle hareket etmek,
2. Üyelerimize ait bilgileri, ticari sırları korumak,
3. Üyelerimizin her türlü soruları, talepleri ve şikâyetleri için telefon, mail, internet ve diğer iletişim araçlarıyla bize ulaşmalarını sağlamak,
4. Tüm soruları, talepleri ve şikâyetleri önyargısız ve adil bir şekilde değerlendirmek,
5. Teknolojik gelişmeleri yakinen takip ederek üyelerimize sunduğumuz hizmette iyileştirmeler yapmak,

	<b>ADİYAMAN</b>	SAYFA	11/23
		DOK. NO	ŞYS.01
	<b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	REV. NO	00
		REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019
<b>KALİTE EL KİTABI</b>			

6. Daima hizmetin en iyisini hak eden üyelerimize, Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon Kuralları ile 5174 sayılı Kanun ve Yönetmelikler çerçevesinde, uygulanabilir çözümler sunarak ihtiyaçlarını karşılamaya ve haklarını korumaya özen göstermek Üye İlişkileri Politikamızdır.

### 3. KAPSAM, UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER

**3.1. KAPSAM** : 5174 Sayılı TÜRKİYE ODALAR VE ODALAR BİRLİĞİ İLE. ODALAR VE BORSALAR KANUNU çerçevesinde;

- Üyelerinin ihtiyacı olan bilgi, belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri yapmak.
- Kurumsal düzeyde gereken bilgi ve belgeleri paylaşmak, raporlamak.
- Üyelere yönelik üye sicil işlemlerini gerçekleştirmek,

### 4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ

#### 1. Genel Şartlar

ATSO üyelerine; raportörlük, sanayi enformasyon, sanayi belgeleme, mali ve idari işler, araştırma ve ekonomik ilişkilerle ilgili hizmetler sunan bir hizmet ATSO' dur.

ATSO şikayetlerin ve önerilerin incelenmesi ve çözümlenmesine ait süreçlerde **şeffaflık** prensibine her koşulda bağlı kalacaktır. **Sürekli iyileştirme** ATSO bünyesindeki tüm sistemlerin temel taahhüdü olup, Üye Memnuniyet Yönetimi için de geçerlidir. (BKZ: Üye İlişkileri ve Şikayetleri ele alma Politikası)

#### 1. Taahhüt

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	12/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

ATSO şikayetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını ve karşılaşılan şikayetleri çözüme kavuşturacağını taahhüt etmiş ve tüm kuruma duyurusunu yapmıştır. Şikayeti ortadan kaldırma ve prosesin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların (insan, eğitim v.b.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

Ref: SRÇ.010 Üye İlişkileri Süreci

İA.16 Şikayet Yönetim İş Akışı

#### Kaynakların Kullanımı

ATSO şikayetlerin ele alınması için yeterli kaynakları sağlamakta ve bunlar etkin ve verimli bir şekilde yönetmek için izlemektedir.

#### Şeffaflık

ATSO, Üye şikayetlerini değerlendirmesi esnasında şikayetçiye süreç konusunda düzenli bilgilendirme yapar. Şikayetçi düzenli bilgilendirme dışında da istediği zaman ve periyotta konuyla ilgili bilgi almakta serbesttir. Şikayetlerin ele alınması süreci Üyelere, personele ve tüm paydaşlara iletilmektedir. Bu amaçla Şikayetleri ele alma süreci WEB sitemizde yayınlanmıştır.

#### Erişilebilirlik

Şikayet yolları Üyelerin ulaşımını kolaylaştırmak için çeşitlendirilmiştir (Telefon, e-posta, web sitesinde bulunan Üye İstek/öneri/şikayetleri Formu). Web sitemizde İstek Öneri formu linki mevcuttur. Ayrıca “Üye ilişkileri ve Şikayetleri ele alma Politikası” ile “Şikayet Yönetim İş Akışı” Web sitemizde yayınlanmaktadır. Telefon yoluyla gelen şikayetler, eğitimli personelimize ve belirtilen kurallara göre karşılanmakta ve gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır. Üyelerin şikayet iletirken karşılaşılabilecekleri zorluklar düşünülerek yapılandırılan bir sistem oluşturulmuştur.

#### Duyarlılık

Organizasyon, şikayetlerin ele alınmasıyla ilgili Üyelerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacı ile Odamızda Kalite Yönetim Temsilcisi Berna KARAASLAN ataması gerçekleştirmiştir.

	<b>ADİYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	13/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

#### Tarafsızlık

Odamıza ulaşan her bir şikayet, İA.16 Şikayet Yönetim İş Akışı kapsamında eşit, objektif ve tarafsız bir şekilde ele alınmaktadır.

#### Ücretlendirme

ATSO Şikayet ele alma sürecine erişimi ücretsiz tutmayı taahhüt eder. Bu taahhüt doğrultusunda Web Sitesi Üzerindeki İstek/Öneri linki, ücretsiz telefon hattı ve e-posta yoluyla şikayeti kabul etmektedir.

#### Bilgi Bütünlüğü

ATSO, şikayetlerin ele alınması ile ilgili bilgilerin doğru ve yanıltıcı olmamasını ve toplanan verilerin uygun, doğru, eksiksiz, anlamlı ve yararlı olmasını sağlamak amacıyla gelen her şikayet için bulguları ilgili şikayet kapsamında inceler.

#### Gizlilik

ATSO, Şikayet sahibi ile ilgili kişisel olarak tanımlanabilir bilgilere (kişinin adı, adresi, e-posta adresi, telefon numarası vb.) mümkün olduğunca erişmeye çalışır. Ancak bu edindiği kişisel bilgiler korunur ve Üçüncü şahısların eline geçmesine engel olunur. (REF:Üye İlişkileri Ve Şikayetleri Ele Alma Politikası)

#### Üye Odaklı Yaklaşım

ATSO, kendisine gelen şikayetleri ele alma konusunda üye odaklı bir yaklaşım benimser ve konu ile ilgili bildirim sahibine mutlaka bir geri dönüş sağlar ve üyenin memnuniyetini analiz eder.(REF: Şikayet Veri Tabanı Formu)

#### 4.12 Sorumluluk

ATSO, şikâyetlerin ele alınması ile ilgili karar ve eylemleri raporlayarak muhafaza eder.(REF:Üye İstek/Öneri/Şikayetleri Formu ve bu forma istinaden açılan DÖF'ler)

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	14/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

#### 4.13 İyileştirme

Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin etkinliğini artırmak ana hedeflerimizdendir. Bu konuda mevcut sürecimizin performansını ölçer ve iyileştirme çalışmaları yaparız.

#### 4.14 Yetkinlik

ATSO, atamış olduğu Kalite Yönetim temsilcisinin, şikâyetlerin üstesinden gelmek için gerekli kişisel niteliklere, becerilere, eğitime, eğitime ve deneyime sahip olmasını sağlar. Bu gereklilikleri görev tanımında ifade eder.

#### 4.15 Zamanlılık

Üye şikâyetlerinin mümkün olduğunca süratle ele alınması amacı ile Akış Şemasında şikayetin giderilmesi süresi tanımlanmıştır. Bu amaçla bu süreye uyulup uyulmadığı kontrol edilir.(REF:Şikayet Veri Tabanı Formu)

### 5 - ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

#### 5.1 Kuruluşun Bağlamı

ATSO, Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin planlanması, tasarlanması, geliştirilmesi, işletilmesi, sürdürülmesi ve geliştirilmesinde aşağıdakileri dikkate alır:

- Odamızın amacı ile ilgili olan iç ve dış konuların ele alınması

#### İç konular

Üye memnuniyeti

Şikayetleri ele alma süreci

	<b>ADİYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	15/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

Şikayete sunulan çözüm

Bu çözümden elde edilen Üye Memnuniyeti

Çalışanların farkındalığı

Süreç hedefleri

Üye odaklılık

Teknolojik altyapı

### **Dış Konular**

Mevzuat değişiklikleri

Tedarikçiler

Odamız; Şikâyetlerin ele alınması süreciyle ilgili olan ilgili tarafların ve beklentileri ve ihtiyaçlarının belirlenmesini paydaş anketleri tarafından belirlenmiştir.

### **5.2 Liderlik ve Bağlılık**

ATSO üst yönetimi, tüm destek ve taahhütlerini yerine getirmekte ve bunu “Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Politikasında” ilan etmektedir.

### **5.3 Politika**

ATSO Üst yönetimi, açık bir Üye odaklı şikâyet yönetimi politikası oluşturmuştur. Politikamızın erişilebilirliği için Oda bünyesinde ortak alanlara asılması sağlanmış ve WEB sitemizde politikamız yayınlanmıştır.

### **5.4 Sorumluluk ve yetki**

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	16/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

**ATSO üst yönetim aşağıdakilerden sorumludur:**

- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin ve hedeflerin ATSO içinde oluşturulmasını sağlamaktan,
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin, Üye ilişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Politikasına göre planlanması, tasarlanması, geliştirilmesi, işletilmesi, sürdürülmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesini sağlamaktan;
- Etkili ve verimli bir Şikayet Yönetim İş Akışı süreci için gerekli yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmekten;
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecine ilişkin farkındalığın ve ATSO çapında Üye odaklılık ihtiyacının teşvik edilmesinin sağlanmasından;
- Şikayet Yönetim İş Akışı süreci hakkında bilginin Üyelere iletilmesini sağlamaktan,
- Kalite Yönetim temsilcisinin görevlerini tayin etmek ve sorumluluklarını ve yetkilerini açıkça tanımlamaktan;
- Herhangi bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde iletilmesinin süreçte tanımlanmasından;
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin periyodik olarak gözden geçirilmesinden

**ATSO Kalite Yönetim Temsilcisi aşağıdakilerden sorumludur:**

- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin performans izleme, değerlendirme ve raporlama işlemlerinin yapılması;
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin iyileştirme önerileriyle birlikte üst yönetimin rapor edilmesi;
- Şikayetleri ele alma süreci aşamalarında çalışacak ise uygun personelin işe alınması ve eğitilmesi, teknoloji gereksinimleri, dokümantasyon, hedef zaman sınırları ile toplantıların gözden geçirilmesi dahil üzere şikâyetlerin ele alınması sürecinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak.



	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	17/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

**Şikayet Yönetim İş Akışı sürecine katılan diğer yöneticiler, sorumluluk alanlarına uygun olarak, aşağıdakilerden sorumludur:**

- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin gerçekleştirilmesini sağlamak;
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin ve Üye odaklılık farkındalığının teşvik edilmesini sağlamak;
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecine ilişkin bilgilerin kolayca erişilebilir olmasını sağlamak;
- Şikayet Yönetim İş Akışı süreci ile ilgili eylem ve kararların raporlanması;
- Şikayet Yönetim İş Akışı sürecinin izlenmesinin ve kaydedilmesinin sağlanması;
- Bir sorunu düzeltmek için Düzeltici Faaliyet yapılmasını sağlamak, gelecekte olmasını önlemek ve olayın kaydedilmesini sağlamak,
- Üst yönetimin gözden geçirme yapabilmesi için Şikayet Yönetim İş Akışı verilerinin mevcut olmasını sağlamak

**Tüm Üyelerle olumlu yada olumsuz temas halinde olan tüm personel aşağıdakilerden sorumludur:**

- ATSO tarafından belirlenen tüm şikayet işleme raporlama gerekliliklerine uymak;
- Üyelere saygılı bir şekilde davranmak ve şikayetlerine derhal yanıt vermek veya bunları ilgili kişiye yönlendirmek;

**Adıyaman Ticaret ve Sanayi Odası Organizasyonunda Yer Alan Tüm Birim Çalışanları**

- Kendi sürecinde tespit veya kabul ettiği şikayetleri Şikayet Veri Tabanı Formuna kayıt edilmesini sağlamak üzere Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirmek.
- Kendi sürecinde tespit edilen şikayetin ortadan kaldırılması için çalışma yapmak veya yapılacak çalışmalara katılım sağlayarak destek olmak.
- Gerektiğinde Kalite yönetim temsilcisi ile birlikte, Üye şikayetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	18/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

bulmak, bu çözümleri Şikayet Veri Tabanı Formuna işlemek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.

4. Şikayetin çözümüne yönelik aksiyonları Şikayet Veri Tabanı Formuna kaydederek ilgililerin bilgilendirilmesini sağlamak.
5. Üye memnuniyeti odaklı çalışmak.

## 6 – PLANLAMA, TASARIM ve GELİŞTİRME

### 6.1 Genel

ATSO, hizmet kalitesini arttırmak, Üye sadakatini ve memnuniyetini istenen düzeylere getirmek için etkili ve verimli bir yönetim sistemi oluşturmuştur. Oluşturulan yönetim sistemi “Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Politikası” temel almakta ve el kitabı, süreç, prosedür ve talimatlarla desteklenmektedir. Oluşturulan dokümanlar, görev tanımları ve tutulan kayıtlar belirlenmiş MMYS kapsamında belirlenmiş hedeflere ulaşmakta ATSO’ya kılavuzluk etmektedir.

MMYS işleyişinde ihtiyaç duyulan her türlü kaynağın temin edileceği Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Politikası içinde üst yönetim tarafından taahhüt edilmiştir.

ATSO, Üye memnuniyet yönetim sistemini geliştirmede diğer Oda/Borsaların uygulamaları ve akademik çalışmalarını her zaman değerlendiren bir anlayış benimsemiştir. ATSO kendisine uygun her türlü yeniliği kendi şirket kültürü ile harmanlayarak sistemine aktarmayı prensip edinmiştir.

ATSO; şikayetleri ele alma sürecini kururken ve kullanırken; ortaya çıkabilecek riskleri ve fırsatları dikkate alır ve değerlendirir.

Ref : F.KAL.29 Üye İlişkileri Risk Analizi

	<b>ADİYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	19/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

## 6.2 Hedefler

ATSO üst yönetimi şikayetlerin ele alınması ve etkin çözümlerin gerçekleştirilmesine yönelik süreç içinde performans göstergelerini belirler ve bunlara erişilebilir ve bir önceki senenin değerlerine göre sürekli iyileştirilebilir, rasyonel hedefler belirler. Bu hedefler SPİK'lere aktarılır ve izlenir. Ulaşılamayan hedefler için DÖF açılır.

Ref: Üye İlişkileri Süreci

SPİK Karneleri

## 6.3 Faaliyetler

Üye İlişkileri Süreci çerçevesinde belirlenen performans göstergelerine istinaden oluşturulan hedefleri gerçekleştirebilmek adına bir yıl boyunca yapılması gerekenler SPİK ve Yıllık iş planı ile takip edilir.

## 6.4 Kaynaklar

Şikayet Yönetim İş Akışı prosesinin etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak için, Odamız üst yönetim kaynak ihtiyaçlarını değerlendirir ve bunları temin eder. Bunlar personel, eğitim, prosedürler, dokümantasyon, uzman desteği, malzemeler ve teçhizat, bilgisayar yazılımı ve donanımı ve mali kaynaklar gibi kaynakları kapsar.

## 7 - ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI

### 7.1 İletişim

ATSO'ya gelen/gelebilecek her türlü istek/öneri ve şikayetlerin hangi aşamalardan geçeceğine dair oluşturulan sistem odamız web sayfasında Şikayet Yönetim İş Akışı olarak yayınlanmıştır. Ayrıca Üye İstek/Öneri ve Şikayet Formu web sayfamızda mevcuttur. Doldurulan formlar tarafımıza gelmektedir. gelen Üye istek/öneri ve Şikayetler; Şikayet veri tabanı formuna kayıt edilir.

	<b>ADİYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	20/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

## 7.2 Şikâyetin alınması

Odamızda Üye şikâyetleri e-mail, telefon, faks, bire bir, basın yoluyla, şikayet kutusu, web sitesi kaynakları kullanarak alınır.Gelen şikayetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

REF: Düzeltici Faaliyet Prosedürü

## 7.3 Şikâyetin takip edilmesi

Şikayet İlk kabulden şikâyetçinin tatmin edilmesine veya nihai bir karara varılana kadar, bütün proses boyunca Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

## 7.4 Şikâyetin alındığının bildirilmesi

Her bir şikâyetin alındığı şikâyetçiye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından e mail veya telefon ile bildirilir.

## 7.5 Şikâyetin ilk değerlendirmesi

Kabul sonrası, her bir şikâyet ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal işlem yapılması ihtiyacı veya ihtimali gibi kriterler açısından Genel Sekreter,Kalite Yönetim Temsilcisi ve Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir.

## 7.6 Şikâyetlerin araştırılması

Bütün ilgili durumları ve şikâyeti konu alan bilgiyi araştırmak için her türlü makul çaba sarf edilir. Araştırma seviyesi şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılıdır.

## 7.7 Şikâyetlere cevap verme

Genel Sekreter,Kalite Yönetim Temsilcisi ve Birim Sorumlusu şikayet formunda bulunan şikayet değerlendirme kriterine göre şikayet türünü sınıflandırarak şikayetın çözüm aciliyetini belirler ve şikayeti Odamızın belirlediği hedefler doğrultusunda çözüme kavuşturur. Tekrarını engellemek

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	21/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

için Kalite Yönetim Temsilcisi düzenici faaliyet başlatır. Şikâyet derhal çözüme ulaştırılmıyorsa, sonrasında mümkün olduğunca kısa bir zamanda, şikâyetin etkili bir çözüme ulaştırılmasıyla ilgili çalışma yapılır.

### 7.8 Kararın bildirilmesi

Şikâyet hakkında alınan karar veya yapılan her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz şikâyetçilere ve sürece dahil olan personele bildirilir.

### 7.9 Şikâyetin kapatılması

Şikâyet sonucunda Üye ile mutabık kalınsın veya kalınmasın her durumda şikâyet ve alınan kararlar Şikâyet Veri Tabanı Formuna kayıt edilir. Üye iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları konusunda bilgilendirilir.

Odamız, bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya Üye tatmin edilene kadar şikâyetin ilerlemesini izlemeyi kaynakları dahilinde sürdürür.

## 8 - SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

### 8.1 Bilginin Toplanması

Odamız Şikâyet Yönetim prosesinin performansını iç tetkikler, iç iletişim toplantıları, hedef izleme ve ölçümleri(SPIK) ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında izler ve kayıt altına alınır.

Üye şikâyeti ile ilgili Doküman ve Kayıtların Kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir. Alınan şikâyetlerin gizliliğinden ve arşivlenmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

### 8.2 Şikâyetlerin Analizi Ve Değerlendirilmesi

Bütün şikâyetlerin veri analizi yapılır ve gerekli olan durumlar için düzeltici faaliyet başlatılır.

	<b>ADIYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	22/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

### 8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet

Şikâyetçilerin Üye İstek/Öneri/Şikayetleri formunda yapılan faaliyet ve bilgilendirmeden dolayı formu dolduran kişiye memnuniyet seviyelerini belirlemek için anketler yapılır.

### 8.4 Şikayetleri Ele Prosesinin İzlenmesi

Üye ilişkileri sürecinin hedeflerine uygunluk açısından iç iletişim toplantılarında, iç tetkiklerde, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında izlenir ve ölçülür.

### 8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki

Şikayeti ele alma prosesi İç Tetkik Prosedürüne göre tetkik edilir.

### 8.6 Şikayetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi

Her yıl en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında Üye İlişkileri sürecinin performansı gözden geçirilerek değerlendirilir.

### 8.7 Sürekli iyileştirme

Odamız Üye İlişkileri sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirir. Bu durum, düzeltici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilir. Odamız, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için, bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri Düzeltici Faaliyetler kapsamında ele alır.

- En iyi Şikayetleri Ele Alma Proses uygulamalarını araştırır, belirler ve uygular.
- Odamız kendi bünyesinde Üye odaklı bir yaklaşımı benimser.
- Şikayet Yönetim İş Akışı geliştirmelerindeki yenilikleri teşvik eder.
- Örnek niteliğinde Şikayetleri Ele Alma Prosesini davranışlarını takdir eder.

	<b>ADİYAMAN</b> <b>TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	SAYFA	23/23
		DOK. NO	ŞYS.01
		REV. NO	00
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REV. TARİHİ	0
		YAY. TARİHİ	02.05.2019

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında takip edilmektedir.

REF: Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü