



MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM
SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : BS.EK.01
Yayın Tarihi : 1.07.2024
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 1.07.2024

| Revizyon No | Açıklama | Tarih |
|-------------|------------------|------------|
| 00 | Yeni yayınlandı. | 01/07/2024 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan |
|-------------------------------|---|-------------|
| CRM Talep Yönetimi Müdür Yrd. | Kaynak Geliştirme ve Paydaş Yönetimi Direktörü | Genel Müdür |
| | Bağış ve Sponsorluk Yönetimi Müdürü | |
| | Proje, Program ve Yönetim Sistemleri Müdürü | |

1. AMAÇ

Yeşilay'ın ISO 10002:2018 standardı kapsamında Müşteri Şikayetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirmesi aşamalarını ele almaktadır.

Bu el kitabında ISO 10002:2018 Müşteri Şikayetleri Yönetimi Kapsamında müşteri şikayet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmekle yükümlüdürler.

El kitabında YEŞİLAY'a şikâyet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metodlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılacağı ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır.

Ayrıca müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve bu süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu el kitabı, Yeşilay'ın hizmetlerini kullanan bireylerin memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak ve geliştirme dahil olmak üzere, ürünle ilgili şikayetleri ele alma süreci için kılavuz bilgileri kapsar.

Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, ürün hizmetleri sonrası şikâyet ile ilgili verilerin alınması, kayıt ve takip edilmesi, müşteriye bildirilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi, müşteriye geri dönüşlerin yapılması ve şikâyetin kapatılması faaliyetlerinin anlatılmasını kapsar.

Burada açıklanan şikâyetleri ele alma süreci müşteri memnuniyeti yönetim sisteminin süreçlerinden biridir.

Bu el kitabı, şikâyetleri ele alma işinin aşağıdaki yönlerini inceler;

- Geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve ürünlerinin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için kuruluşun kabiliyetinin artırılması,
- Personel eğitimi dâhil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda alınması ve kullanıma sunulması ile üst yönetimin sürece katılması ve taahhüdü,
- Şikâyetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,
- Şikâyetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikâyetler süreci sağlanması,
- Ürün ve müşteri hizmet kalitesini iyileştirmek için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin etkililiğinin ve verimliliğinin gözden geçirilmesi.

3. KISALTMA VE TANIMLAR

MMYS: Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi

YEDAM: Yeşilay Danışmanlık Merkezi

REHAB: Yeşilay Rehabilitasyon Merkezi

Üst Yönetim: YEŞİLAY Genel Müdürü veya YEŞİLAY Genel Müdürü tarafından konu ile uygun görülen YEŞİLAY Organizasyon Şeması ve Yönetim Kurulu organizasyon şemasında yer alan yöneticiler.

Şikâyetçi: Yeşilay'ın sunduğu hizmetler, faaliyetler veya projelerle ilgili olarak memnuniyetsizlik yaşayan ve bunu kanallar aracılığıyla bildiren kişi.

Müşteri Şikâyeti: Kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Müşteri: Ürün/Hizmeti alabilen veya alan kuruluş veya kişi.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşimi

Geri Bildirim: Ürünler veya şikâyetleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

İlgili taraf/Paydaş: Kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

Kuruluş: Hedeflere ulaşmak amacıyla kendi sorumlulukları, yetkileri ve ilişkilerinin olduğu işlevlere sahip bir veya bir grup kişi

Amaç: Şikâyetleri ele alma konusunda, aranan veya amaçlanan şey.

Politika: Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen, şikâyetleri ele alma konusunda kuruluşun genel amacı ve yönü.

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

4. SORUMLULAR

Bu el kitabın hazırlanmasından, güncellenmesinden ve yayınlanmasından Proje, Program ve Yönetim Sistemleri Bölümü, Bağış ve Sponsorluk Yönetimi Bölümü, uygulamasından başta Genel Müdür olmak üzere tüm çalışanlar sorumludur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

BS.PR.05 Yeşilay Şikâyet Mekanizması Prosedürü

BS.PT.01 Müşteri Memnuniyeti Şikâyet Yönetimi Politikası

KY.PR.18 Bağlam Prosedürü

Yeşilay Süreç Envanteri

KY.PT.01 YEŞİLAY Kalite Politikası

SM.01-IK Organizasyon Şeması

FR.01-KY.TL.03 Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Hedefleri Tablosu

KD.BS.001.24 CRM Temsilci Listesi

KY.PT.01 Kalite Politikası

IK.EK.01 Yetkinlik El Kitabı

KD.KY.002.24 Türkiye Yeşilay Cemiyeti Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Temsilcisi
Atama Yazısı

KY.PR.15 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KY.PR.11 Değişim Yönetimi Prosedürü

YK.PR.02 Arşiv Yönetim Prosedürü

IK.PR.04 Eğitim Prosedürü

KD.KY.015.24 Yönetim Gözden Geçirme Sunumu

KY.PR.17 Yasal ve Diğer Gerekliliklerin İzlenmesi Prosedürü

IC.PR.02 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

KY.PR.03 Süreç Yönetimi Prosedürü

FR.03-KY.EK.01 Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Görev ve Sorumlulukları Atama Yazısı

IK.PR.17 Ödül ve Takdir Prosedürü

KD.KY.012.24 Teknolojik Gelişim Tablosu

6. ARAÇLAR VE EKİPMANLAR

QDMS-Doküman Yönetim Sistemi

CRM-Müşteri İlişkileri Yönetim Programı

EBYS-Elektronik Bilgi Yönetim Sistemleri

POLİTİKAMIZ

- Erişilebilirlik:** Müşteri şikâyetlerini kolay ve erişilebilir kılmak amacıyla çeşitli kanallar sunarız. Bu kanallar telefon, e-posta, web sitesi ve fiziksel şikâyet formlarını içerir.
- Şeffaflık:** Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesi süreçlerinde müşterilerimizle açık ve şeffaf iletişim kurarız.
- Hızlı Yanıt:** Tüm şikâyetlere mümkün olan en kısa sürede yanıt verilir ve çözüm süreci hakkında müşteriler düzenli olarak bilgilendirilir.
- Tarafsızlık:** Şikâyetlerin tarafsız ve adil bir şekilde ele alınmasını sağlarız. Hiçbir müşteri şikâyeti ayrımcılığa uğramaz.

- 5. Gizlilik:** Müşteri bilgilerinin gizliliğini koruruz ve sadece şikâyetin çözümü için gerekli olan kişilerle paylaşırız.
- 6. Sürekli İyileştirme:** Müşteri şikâyetlerini analiz ederek hizmet kalitemizi sürekli iyileştiririz. Şikâyetlerin kök nedenlerini belirler, tekrarını önlemek için gerekli önlemleri alırız.
- 7. Eğitim ve Farkındalık:** Çalışanlarımızı müşteri şikâyetlerini ele alma ve çözme konusunda düzenli olarak eğitiriz. Yeterli farkındalık yaratmak için eğitim programları düzenleriz.
- 8. Bilgi Bütünlüğü:** Şikâyetlerin ele alınması ile ilgili bilgilerin yeterli olduğundan, yanıltıcı olmadığından ve toplanacak verilerin doğru, eksiksiz, anlamlı ve yararlı olduğundan emin olunur.
- 9. Müşteri Odaklılık:** Müşteri odaklı ve geri bildirimlere açık bir yaklaşım benimseriz.
- 10. Hesap Verebilirlik:** Şikâyetlerin ele alınması, kök nedenlerin bulunması ve çözüm aşamalarında aldığımız kararların arkasında durur ve gerekirse çalışmalar hakkında ilgili yerlere hesap verebilir ve raporlarız.

7. YEŞİLAY'IN GENEL PRENSİPLERİ

7.1. GENEL

YEŞİLAY Müşteri Şikâyetleri Yönetim Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak kılavuzda yer alan prensiplere bağlı kalarak Müşteri Şikâyetleri sürecini yönetmektedir. Tüm prensiplere her koşulda istinasız bağlı kalmaktadır.

7.2. TAAHHÜT

Müşteri Şikâyetleri, Yeşilay Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi (CRM Talep Yönetimi) sürecinde tanımlanmış olup, tüm uygulamalar aktif olarak süreç bazlı yürütülmektedir.

7.3. KAPASİTE

Şikâyetlerin yönetilmesi ve sonuçlandırılması için gerekli kaynak temini üst yönetim tarafından sağlanacağı garanti altına alınmıştır.

7.4. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara Müşteri Şikâyet Sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyonlar yayın organları aracılığı ile ilan edilmektedir.

7.5. ERİŞEBİLİRLİK

Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının tarif edildiği Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemleri El Kitabı <https://www.yesilay.org.tr/tr/> adresimizde yer almaktadır.



MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : BS.EK.01
Yayın Tarihi : 1.07.2024
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 1.07.2024

Şikâyet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan e posta hesapları, telefon numarası, QR kodu ve iletişim formu ile bizlere şikayetlerini bildirebilirler.

7.6. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilgisinin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

Alınan şikâyetin "**CRM'de Talep Yönetimi Modülüne**" kayıt edilmesi ile birlikte ürün/hizmet şikayetleri için şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili otomatik olarak müşteriye gönderilmektedir ve şikâyet sonlandırılmaktadır.

7.7. TARAFSIZLIK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikâyet miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir şikâyetin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil, objektif olarak değerlendirildiğini **YEŞİLAY** taahhüt etmektedir.

7.8. ÜCRETLER

Alınan şikâyetin CRM'e, şikâyet formuna kayıt edilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

7.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

YEŞİLAY adına gelen tüm şikâyetler, şikâyetin doğruluğunun araştırması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilmektedir.

7.10. GİZLİLİK

Şikâyetlerin ele alınması ve şikâyetlerin yanıtlanması sürecinde işlem yapması gereken kişiler yetkilendirme ile yetkilendirilerek bu bilgilere erişimi sağlanmaktadır. Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler güvence altına alınarak gizliliği sağlanmaktadır. Şikâyet sahipleri açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

7.11. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

Sunmuş olduğumuz Müşteri Yönetim Sisteminin merkezinde Müşteri Odaklılık bulunmakta olup, tüm çalışmalar müşteri esas alınarak planlanmakta ayrıca geri bildirimde açık olmaktadır.

7.12. HESAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetlerin ele alınması, kök nedenlerin bulunması ve çözüm aşamalarında aldığımız kararların arkasında durur ve gerekirse çalışmalar hakkında ilgili yerlere hesap verebilir ve raporlarız.

7.13. İYİLEŞTİRME

Şikâyet yönetimi süreci ve Ürün Kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları YEŞİLAY tarafından Kurum ve Birim KPI'ları ve müşteri şikâyeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için toplantılar ile sürekli iyileştirmenin sağlanacağı taahhüt eder.

7.14. YETERLİLİK

Yeşilay Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi (CRM Talep Yönetimi) etkin yürütülebilmesi için süreci yürütecek kişilerin yetkinlikleri IK.EK.01 Yetkinlik El Kitabın da tanımlanmıştır.

7.15. DAKİKLİK

Gelen şikayetler, şikâyetin niteliğine göre öncelik sırası belirlenerek en hızlı şekilde ele alınmaktadır.

8. YEŞİLAY ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

8. 1. KURULUŞUN BAĞLAMI

Yeşilay, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite ve müşteri memnuniyeti yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin eder. Yeşilay kalite yönetim sistemi ile istenen sonuçlara ulaşabilmek için iç ve dış bağlamları ile ilgili taraflarını ve ilgili tarafların beklentilerini ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2018 KYS kapsamında hazırlamış olduğu KY.PR.18 Bağlam Prosedürü'ne uygun olarak Yeşilay Süreç Envanteri'nde tanımlanmıştır.

8. 2. LİDERLİK VE TAAHHÜT

YEŞİLAY Üst Yönetimi, ISO 10002:2018 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Müşteri Memnuniyeti Yönetim sistemini sürdürerek, kurumsal ve sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

Yeşilay' da müdür yardımcısı ve üzeri pozisyonlar lider olarak tanımlanmaktadır.

Yeşilay liderlerinin sahip olması gereken özellikler IK.EK.01 Yetkinlik El Kitabı'nın 7.Uygulama Yeşilay Yetkinlik Modeli'nin Yönetimsel kısmında tanımlanmıştır.

Yeşilay Kalite Yönetim Sistemi kapsamında liderlerin görev ve sorumlulukları Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Görev ve Sorumlulukları Atama azısında belirtilerek Üst Yönetim tarafından taahhüdü sağlanmıştır. Bu taahhüt ile Üst Yönetim tüm beyan ettiği şartlara uyacağını, yönetim sistemini sürekli geliştireceğini, yasal mevzuata ve uygulanabilir şartlara uygun hareket edeceğini kabul ve taahhüt etmiştir.

Yeşilay'da KYS çalışmalarının Üst Yönetime raporlanması ve çalışmaların sürekliliğinin sağlanması için Üst Yönetim tarafından Yönetim Temsilcisi atanmıştır. Yönetim Temsilcisi'nin KYS ve MMYS

(*) Yeşilay "Kurum İçi" Bilgidir. Kontrollü dokümanlara elektronik olarak QDMS'ten ulaşılır. QDMS dışındaki basılı ve elektronik tüm dokümanlar kontrolsüz dokümandır.

kapsamındaki görev ve sorumlulukları, FR.03-KY.EK.01 Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Görev ve Sorumlulukları Atama Yazısı'nda tanımlanmıştır.

8. 3. POLİTİKA

Yeşilay Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Politikamız diğer kalite politikamız ile entegre bir şekilde hazırlanarak yayınlanmıştır.

8. 4. SORUMLULUK VE YETKİ

QDMS'de bulunan Organizyon şeması temel alınarak, müşteri şikayetleri ile alakalı sorumluluk ve yetki sahibi olan tüm personellere ait hususlar aşağıda belirtilmiştir.

8. 4.1. Üst Yönetim'in KYS ve MMYS Kapsamında Görev ve Sorumlulukları

1. KYS ve MMYS için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almak,
2. Yatırım ve değişimler için onay vermek,
3. Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmek,
4. KYS ve MMYS' nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınmasını, yönlendirilmesini ve desteklenmesini sağlamak,
5. Düzenli KYS ve MMYS Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına liderlik etmek,
6. Kurum çalışanlarının KYS ve MMYS çalışmalarına katılımı için teşvik edici faaliyetler yürütmek,
7. KYS ve MMYS yönetim temsilcisini atamak ve yetkilendirmek,
8. KYS ve MMYS risk ve fırsatlarının takibini yapmak,
9. Kalite hedeflerinin gerçekleşme durumunun takibini yapmak,
10. Kuruluşun tamamında paydaş memnuniyetini teşvik etmek,
11. Stratejik yönetim ve değişim yönetimi çalışmalarının takibini yapmak,
12. Sürekli iyileştirmeyi teşvik ederek ve destekleyerek kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini sergileyebilmeleri için ilgili yönetim rollerini desteklemek.

8. 4.2. KYS ve MMYS Yönetim Temsilcisi Görev ve Sorumlulukları

1. Kalite politikası, Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Politikası ve kalite ve müşteri memnuniyeti hedeflerinin oluşturulmasını ve şirket stratejik yönü ile uyumlu olmasını sağlamak,
2. KYS ve MMYS şartlarının, Yeşilay süreçleri ile entegre edilmesini sağlamak,
3. KYS ve MMYS'nin ve süreçlerin hedeflenen çıktılarının başarılmasını sağlamak,
4. KYS ve MMYS'nin performansı ve iyileştirilme için fırsatlar ile ilgili üst yönetime raporlama yapmak,
5. KYS ve MMYS'nin değişiklikler planlanır ve uygulanırken, KYS ve MMYS'nin bütünlüğünü güvence altına almak,
6. Üst Yönetimin katılmadığı zamanlarda Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına liderlik etmek,
7. KYS ve MMYS için gerekli olan kaynakların erişilebilirliğini sağlamak,
8. Etkin Kalite Yönetim Sisteminin ve KYS ve MMYS şartlarına uyum sağlamanın önemini duyurmak,
9. KYS ve MMYS etkinliğine katkı sağlanması için çalışanları yönlendirilmek ve desteklemek.
10. Tüm şikayetlerin ele alma sürecini yönetmek.
11. Müşteri şikayetleriyle ilgili performans göstergelerini izlemek, değerlendirmek ve üst yönetime raporlamak.
12. Şikayetleri ele alma sürecine yönelik üst yönetime rapor vermek
13. Şikayetleri ele alma sürecine yönelik temsilcilerin eğitilmesi

8. 4.3. Tüm Bölümlerin Görev ve Sorumlulukları

- 1.KYS ve Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Politikasını bilmek,
- 2.KYS ve MMYS eğitimlerine katılmak,
- 3.Süreç iyileştirme çalışmalarına katılmak,
- 4.Süreçleri ile ilgili risklerinin farkında olmak ve gerekli tedbirleri almak,
- 5.Bölüm dokümanlarının güncelliğini sağlamak.

KYS ve MMYS Ekibi Görev ve Sorumlulukları FR.03-KY.EK.01 Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Görev ve Sorumlulukları Atama Yazısı'nda belirtilmiştir.

9. PLANLAMA, TASARIM VE GELİŞTİRME

9. 1.GENEL

YEŞİLAY müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarımılamaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir kümesini kapsamalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını

kullanmaktadır. Kuruluş, diğer kuruluşların şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili en iyi uygulamalarını dikkate almaktadır.

9.2. AMAÇLAR

YEŞİLAY Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, Yıllık Hedefler Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Hedefleri Tablosunda yer almakta olup QDMS Programından tüm çalışanların erişime açıktır.

9.3. FAALİYETLER

YEŞİLAY Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemine ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler QDMS aksiyon modülü ile kayıt altına alınmış, yayınlamış ve takip edilmektedir.

9.4. KAYNAKLAR

YEŞİLAY Üst yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı v.b. kaynakları sağlamaktadır.

10. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İŞLETİLMESİ

10.1. İLETİŞİM

YEŞİLAY müşterilerinin şikâyet sürecine ulaşma yollarını, web sitesi, telefon, yayınlar ve muhtelif yollarla açıklamaktadır. Şikâyet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıyla oluşturmuştur.

Şikâyetlerin yapılabileceği yerler: Web Sitesi, E-posta, Telefon, QR Kod kullanımı ile ve fiziksel şikâyet formlarıdır.

10.2. ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Şikâyetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

1. Web Sitesi: yesilay.org.tr ve <https://ifgc.org/en/contact-us/> "İletişim Formu" kısmından 7/24 gelen şikâyetler
2. E-posta: Yeşilay uzantılı mail adreslerinden 7/24 gelen şikâyetler
3. Telefon: Genel Merkezimizin telefon hattına ya da "212 512 10 01" numaralı Talep Yönetimi Hattı'nı (8.30-17.30 saatleri arasında) gelen şikâyetler
4. QR Kod ile kullanımı ile gelen şikâyetler
5. Fiziksel şikâyet formları

10.3. ŞİKAYETLERİN TAKİBİ

Şikayet sahibi kişi, Yeşilay faaliyetleri, ürün ve hizmetlerimiz ilgili her konuda internet sayfamızda bulunan e posta yoluyla, iletişim formu veya 0212 512 10 01 No lu telefon yolu ile kurumumuza ulaşarak şikayeti hakkında gerekli bilgileri alabilir.

10.4. ŞİKAYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Her bir şikâyet entegrasyonlar yolu CRM'e kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme sistem tarafından otomatik gönderilmektedir.

10.5. ŞİKAYETİN BAŞLANGICIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Madde 10.2 de belirtilen şekilde şikâyetin ilk kaydı sağlandıktan sonra CRM Talep Yönetimi ekibine ulaşan şikayetler değerlendirilir.

Şikâyetin ilk değerlendirme aşamasında şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme aşağıda kritere göre yapılmaktadır.

Yüksek:

Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen, acil durum getiren ve faaliyetlerin durmasına neden olan, Marka imajını zedeleyebilecek şikayetler,
İnsan sağlığını riske eden problemler,
Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,
Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,

Orta:

Süreçleri etkilemeyen teknik konular,
Acil müdahale gerektirmeyen bildirimler,

Düşük:

Diğer durumlardaki şikayetlerin aciliyeti ve önemi düşük olarak kabul edilir.

a) Gelen şikâyetler yılda 2 defa olarak yapılan CRM Temsilcileri yapılan Gözden geçirme Toplantılarında ilgili bölümlerin katılımı ile değerlendirilir.

b) Gelen şikâyetlerin başvuru kabulü, kaydı, incelenmesi ve sonuçlandırılması Yeşilay Şikâyet Mekanizması Prosedürü detaylandırılarak anlatılmıştır.

10.6.ŞİKAYETLERİN İNCELENMESİ

CRM havuzunda toplanan başvurular, ilk değerlendirmeden sonra birimler tarafından çözümlenmesi gereken bir konu ise, başvuru bekletilmeksizin ilgili birimin CRM temsilcisine yönlendirilir. Birimlere ulaşan başvuru, birimin değerlendirmesi ile birlikte CRM temsilcisi tarafından yanıtlanır. CRM Talep yönetimi uzmanının son değerlendirmesi yapılarak şikayet sahibine yanıt iletilir.

Fiziksel formlardan gelen şikayetlerde değerlendirme ekibi tarafından şikayet çözülerek, sonuç şikayet sahibine bildirir.

10.7. ŞİKAYETLERE CEVAP VERME

Her bir şikâyet CRM' de kayıt altına alınır. Şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikayetin alındığına dair otomatik mail ile bilgilendirme yapmaktadır.

3 iş günü içerisinde yanıtlanmadığı takdirde şikâyet sahibine değerlendirme sürecinde olduğuna dair mail ile bilgilendirme yapılır.İlgili Birim cevap yanıtını paylaşır.CRM Talep yönetimi uzmanı değerlendirmesi sonrasında yanıt iletilir.

10.8. KARARIN BİLDİRİLMESİ

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar ve neticesinde oluşturulan yanıt başvuru sahibine mail yolu ile iletilir.

10.8. ŞİKAYETİN KAPATILMASI

YEŞİLAY'ın şikayet çözümünün ardından müşteriye kararın bildirilmesi ile birlikte şikayetçilerin süreç ile ilgili memnuniyeti sorulur. Müşteri, şikayet yönetim sürecinden memnun kaldı ise şikayet kapatılır. Müşteri Şikayet sonucundan memnun kalmadığı durumlarda sistemde kayıtlı olan telefon numarası üzerinden görüşme gerçekleşir ya da mail yolu ile tekrar irtibat kurulur. Müşteri memnun olana kadar süreç aynı şekilde işletilmeye devam edilir.

11. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

11.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

YEŞİLAY şikâyetleri ele alma sürecinin performansını kaydetmektedir. YEŞİLAY şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetme prosedürlerini oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bunları yaparken, kişisel bilgileri korumakta ve şikâyetçilerle ilgili gizliliği sağlamaktadır. Bunun için bu el kitabı oluşturulmuştur ve bu el kitabı aşağıdaki bilgileri içermektedir.

- Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımları YK.PR.02 - Arşiv Yönetim Prosedürüne uyun olarak yapılmaktadır.
- Şikâyeti ele alma kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda kaybolabileceği için elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için mümkün olan dikkatin gösterilmesi KY.PR.15 Kayıtların kontrolü prosedüründe belirlenmiştir.
- Uygulanan şikâyetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması IK.PR.04 Eğitim Prosedürüne göre yapılmaktadır.

d) Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağı BS.PR.05 Yeşilay Şikayet Mekanizması Prosedüründe içermektedir.

e) Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verileri yıllık faaliyet raporu ile tüm kamuya duyurulur.

11.2. ŞİKAYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

a) Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim ve kalite kayıtları geriye dönük incelenir. Şikâyeti oluşturan sebepler için toplantılar yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya faaliyet/hizmet esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır.

b) CRM üzerinden aylık, yıllık ve analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.

11.3. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YEŞİLAY'ın şikayet çözümünün ardından şikayetçilerin süreç ile ilgili memnuniyeti sorulur. Müşteri, şikayet yönetim sürecinden memnun kaldı ise şikayet kapatılır, memnun kalmadı ise şikayet yönetim süreci tekrar incelenerek, müşteri memnun olana kadar süreç aynı şekilde işletilmeye devam edilir.

11.4. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikayetlerin izlenmesi için; alınan şikâyetler, Şikayet Yanıt Süresi Ortalaması (Gün), Bölüm Bazlı Şikâyet Sayısı, Kanal Bazlı Şikayet Sayısı, Şikayet Memnuniyet Oranı göstergeleri ile takip edilir.

10.5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİĞİ

YEŞİLAY bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirilmeye uygunluk ve etkinlik iç tetkiklerle kontrol edilir.

10.6. ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

YEŞİLAY üst yönetimi şikâyetleri ele alma sürecini KY.PR.08 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'ne uygun olarak aşağıdakileri ibareleri sağlamak adına YGG toplantılarında yılda 1 kez düzenli olarak gözden geçirmektedir.

a) Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına alır ve KY.PR.003 süreç yönetim prosedüründe takip edilir.

b) Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlar ile ilgili uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele alarak KY.PR.17 Yasal ve Diğer Gerekliliklerin İzlenmesi Prosedüründe izlenir.

c) Ürün ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve telafi etmektedir. (EBYS)

d) Süreç eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek KY.PR.03 Süreç Yönetimi Prosedürü yer alır.

- e) Riskleri ve fırsatları ve şikâyetleri ele alma sürecinde ve sağlanan ürün ve hizmetlerde değişiklik ihtiyacını değerlendirmek IC.PR.02 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedüründe ele alınır.
- f) Riskler ve fırsatlara ilişkin olarak yapılan eylemlerin etkinliğini değerlendirmek, IC.PR.02 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedüründe ele alınır.
- g) Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri BS.PT.01 Müşteri Memnuniyeti Şikâyet Yönetimi Politikası'nda değerlendirir.

Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- a) Bir Önceki YGG Kararlarının Gözden Geçirilmesi
- b) Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile İlgili İç ve Dış Husustaki Değişiklikler
- c) Anketler ile Müşteriler/İlgili Taraflardan Gelen Geri Bildirimler
- d) Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi
- e) Süreç Performansı ile Ürün ve Hizmetlerin Uygunluğu
- f) Uyumsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler
- g) İzleme ve Ölçme Sonuçları
- h) Tetkik Sonuçları
- i) Dış Tedarikçilerin Performansı
- j) Kaynakların Varlığı
- k) Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetlerin Etkinliği
- l) Şikâyetleri ele alma sürecine dair geri bildirim
- m) Şikâyetleri ele alma sürecinin genel performansı

Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:

- a) İyileştirme İçin Fırsatlar
- b) Kalite ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile İlgili Değişiklik İhtiyacı
- c) İhtiyaç Duyulan Kaynaklar
- d) Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğinin ve verimliliğinin iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve eylemler.

10.8. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

YEŞİLAY şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir.

Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilmektedir. YEŞİLAY, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri planlamaktadır.

YEŞİLAY iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- a) Şikâyetleri ele almada en iyi teknoloji (KD.KY.012.24) uygulamaları araştırmak, belirlemek ve uygulamaktadır.
- b) YEŞİLAY BS.PT.01 Müşteri Memnuniyeti Şikayet Yönetimi Politikası'nda müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemektedir.
- c) Şikâyetleri ele alma kanalları ile (10.2) geliştirilmesinde yenilikleri teşvik etmektedir.
- d) Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışlarını IK.PR.17 Ödül ve Takdir Prosedürü'ne uygun olarak takdir etmektedir.

11. DEĞİŞİKLİLERİN YÖNETİMİ

Kalite Yönetimi çalışmalarında yapılacak değişiklikler KY.PR.11 Değişim Yönetimi Prosedürü'ne göre yürütülür.

11. DOKÜMAN KATEGORİSİ

Beyaz

Yeşil

Sarı

Kırmızı

***** Bu alan dokümana onay veren en üst makam tarafından işaretlenir. İşaretlenmediği durumlarda doküman "Beyaz" kategoride değerlendirilerek yayılımı yapılır.**

- Beyaz : Tüm çalışanların erişimine açık dokümanlardır.
- Yeşil: Erişim yetkisi sadece YK, GM ve ilgili bölümdeki yönetici ve çalışanlara açık olan dokümanlardır.
- Sarı: Bu kategorideki dokümanlar YK, GM ve ilgili bölüm müdürü/direktörü erişimine açıktır.
- Kırmızı: YK üyeleri, GM ve GM onayıyla uygun görülen birim yöneticisinin erişimine açık olan dokümanlardır.