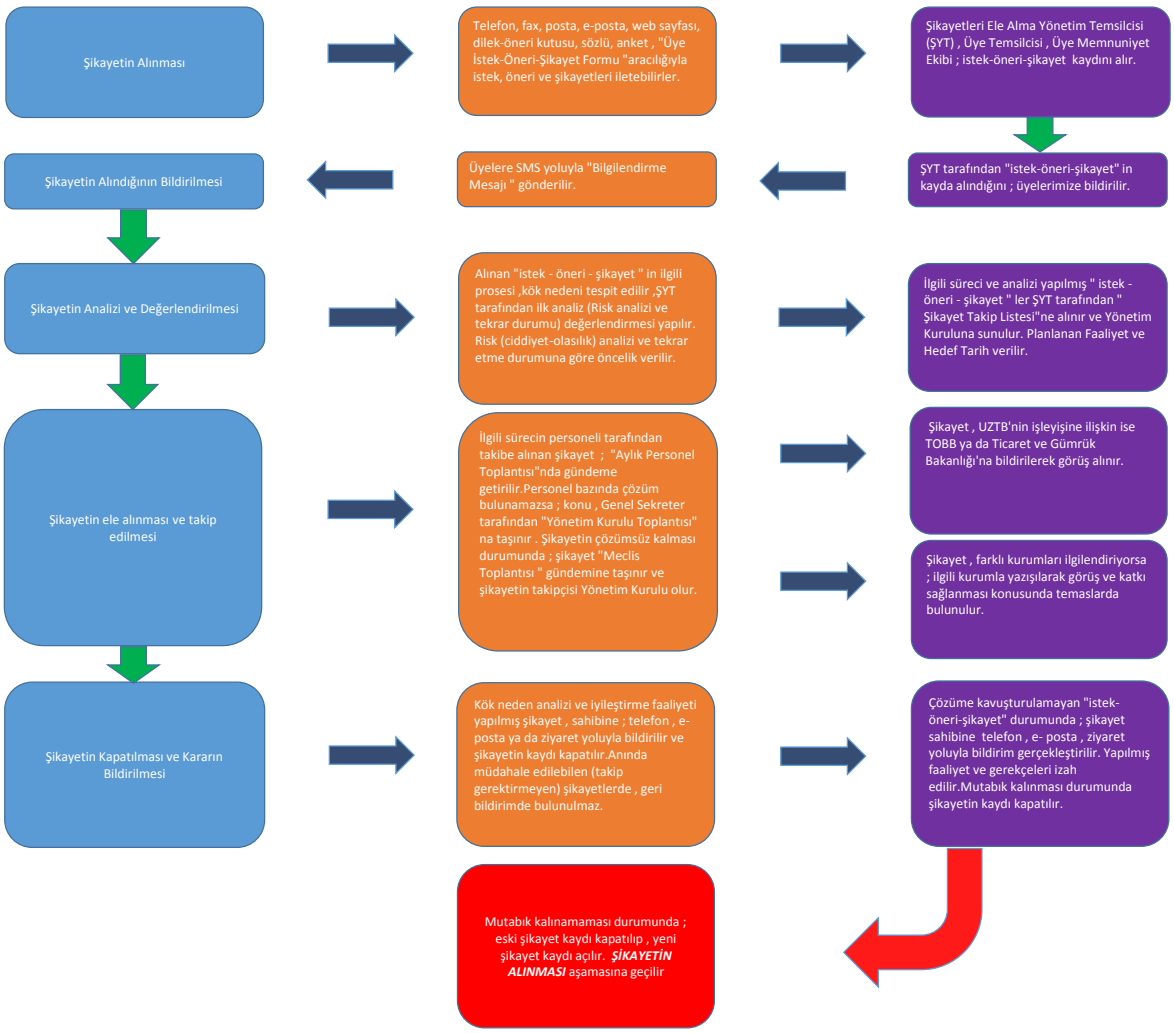
Şikayetin Alınması
Telefon, fax, posta, e-posta, web sayfası, dilek-öneri kutusu, sözlü, anket , "Üye İstek-Öneri-Şikayet Formu "aracılığıyla istek, öneri ve şikayetleri iletebilirler.
Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi (ŞYT) , Üye Temsilcisi , Üye Memnuniyet Ekibi ; istek-öneri-şikayet kaydını alır.
ŞYT tarafından "istek-öneri-şikayet" in kayda alındığını ; üyelerimize bildirilir.
Üyelere SMS yoluyla "Bilgilendirme Mesajı " gönderilir.
Şikayetin Alındığının Bildirilmesi
Şikayetin Analizi ve Değerlendirilmesi
Alınan "istek - öneri - şikayet " in ilgili prosesi ,kök nedeni tespit edilir ,ŞYT tarafından ilk analiz (Risk analizi ve tekrar durumu) değerlendirmesi yapılır. Risk (ciddiyet-olasılık) analizi ve tekrar etme durumuna göre öncelik verilir.
İlgili süreci ve analizi yapılmış " istek - öneri - şikayet " ler ŞYT tarafından " Şikayet Takip Listesi"ne alınır ve Yönetim Kuruluna sunulur. Planlanan Faaliyet ve Hedef Tarih verilir.
Şikayetin ele alınması ve takip edilmesi
İlgili sürecin personeli tarafından takibe alınan şikayet ; "Aylık Personel Toplantısı"nda gündeme getirilir.Personel bazında çözüm bulunamazsa ; konu , Genel Sekreter tarafından "Yönetim Kurulu Toplantısı" na taşınır . Şikayetin çözümsüz kalması durumunda ; şikayet "Meclis Toplantısı " gündemine taşınır ve şikayetin takipçisi Yönetim Kurulu olur.
Şikayet , UZTB'nin işleyişine ilişkin ise TOBB ya da Ticaret ve Gümrük Bakanlığı'na bildirilerek görüş alınır.
Şikayet , farklı kurumları ilgilendiriyorsa ; ilgili kurumla yazışılarak görüş ve katkı sağlanması konusunda temaslarda bulunulur.
Şikayetin Kapatılması ve Kararın Bildirilmesi
Kök neden analizi ve iyileştirme faaliyeti yapılmış şikayet , sahibine ; telefon , e-posta ya da ziyaret yoluyla bildirilir ve şikayetin kaydı kapatılır.Anında müdahale edilebilen (takip gerektirmeyen) şikayetlerde , geri bildirimde bulunulmaz.
Çözüme kavuşturulamayan "istek-öneri-şikayet" durumunda ; şikayet sahibine telefon , e- posta , ziyaret yoluyla bildirim gerçekleştirilir. Yapılmış faaliyet ve gerekçeleri izah edilir.Mutabık kalınması durumunda şikayetin kaydı kapatılır.
Mutabık kalınamaması durumunda ; eski şikayet kaydı kapatılıp , yeni şikayet kaydı açılır. ŞİKAYETİN ALINMASI aşamasına geçilir