



DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01

Yürürlük Tarihi:

10.02.2021

Revizyon No:

05

Revizyon Tarihi:

08.01.2024

Sayfa No: 1

DEVREK TSO ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

1-DEVREK TSO TANITIMI

2-KURUMUN TANIMI, ORGANİZASYON ŞEMASI, MİSYON, VİZYON, TEMEL DEĞERLER VE KALİTE POLİTİKAMIZ

3-KAPSAM

3.1 Devrek TSO Bünyesindeki Diğer Yönetim Sistemleri ile İlişki

4- KILAVUZLUK PRENSİPLERİ:

4.1 Genel Şartlar

4.2 Taahhüt

4.3 Kaynakların Kullanımı

4.4 Şeffaflık

4.5 Erişebilirlik

4.6 Duyarlılık

4.7 Tarafsızlık

4.8 Ücretlendirme

4.9 Bilgi Bütünlüğü

4.10 Gizlilik

4.11 Üye Odaklı Yaklaşım

4.12 Sorumluluk

4.13 İyileştirme

4.14 Yetkinlik

4.15 Zamanlılık

5-ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1 Kuruluşun Bağlamı

5.2 Liderlik ve Bağlılık

5.3 Politika

5.4 Sorumluluk ve Yetki

6-PLANLAMA, TASARIM VE GELİŞTİRME

6.1 Genel

6.2 Hedefler

6.3 Faaliyetler

6.4 Kaynaklar

7. ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI

7.1 İletişim

7.2 Geri Bildirim / Şikâyetin alınması

7.3 Geri Bildirim / Şikâyetin Alındığına Dair Bilgilendirme

7.4 Geri Bildirim / Şikâyeti Ele Alma Yönetim Temsilcisine İletilmesi

7.5 Geri Bildirim / Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

7.6 Şikâyetlerin Araştırılması
7.7 Geri Bildirimin / Şikâyetin Sonuçlandırılması
7.8 Kararın Bildirilmesi
7.9 Şikâyetin Kapatılması
8. SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME
8.1 Bilginin Toplanması
8.2 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi
8.3 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet
8.4 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi
8.5 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki
8.6 Şikâyetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi
8.6.1 Yönetimin Gözden Geçirme Kriterleri
8.6.2 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları
8.7 Sürekli İyileştirme

ODA TANITIMI:

1928 yılında Devrek Ticaret Odası 1932 yılında KDZ Ereğli Ticaret Odası İktisat Bakanlığınca görülen lüzüm üzerine Zonguldak Ticaret Odasına rapt ve İhlak edilmiştir.1986 yılında Devrek İlçesinde yeniden Ticaret ve Sanayi Odası kuruldu. Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odasına kayıtlı Devrekli üyelerinin kayıtları Devrek Ticaret ve Sanayi Odasına aktarılmıştır.

Kaynak: Devrek Ticaret ve Sanayi Odası Tarih Kitabı

HİZMET BİNASI: Toplantılarda ve eğitimlerde kullanılmak üzere modern, teknik altyapısı olan 180 kişilik toplantı salonu, meclis ve yönetim kurulu toplantılarının gerçekleştirildiği toplantı salonu mevcuttur. Tüm çalışma ofisleri her türlü teknik ve ofis malzemeleri yönünden donatılmış durumda olup çalışan ve üyelerimizin hizmetine sunulmaktadır. Havalandırma ve ısıtma sistemleri mevcut, hizmet binamızın görünümü modern ve çağdaş hizmet verebilecek kapasitededir.

İDARİ YAPI: Odamız, Genel Sekreter, Ticaret Sicil Müdürü, Muhasebe Müdürü, Tescil Yetkilisi, Muamelat Memuru, Evrak Kayıt Memuru ve İç Hizmetler Memuru olmak üzere 7 personel ile Oda Hizmet binasında üyelerimize yönelik her türlü eğitim, bilgi ve belge hizmeti sunmaktadır.

DEVREK TSO ORGAN YAPISI:

MECLİS: Oda meclisi, meslek gruplarınca dört yıl için seçilecek üyelerden oluşur. Meslek komiteleri beş kişiden oluşan gruplarda ikişer, yedi kişiden oluşan gruplarda üçer, dokuz kişiden oluşan gruplarda dörder, on bir kişiden oluşan gruplarda beşer meclis üyesi seçilir. Ayrıca aynı sayıda yedek üye seçilir. Oda meclisi, meslek gruplarınca dört yıl için seçilecek üyelerden oluşur. Meclis, kendi üyeleri arasından dört yıl için başkan ile bir veya iki başkan yardımcısı ve 1 katip üye seçer.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂyet YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01

Yürürlük Tarihi:
10.02.2021

Revizyon No:
05

Revizyon Tarihi:
08.01.2024

Sayfa No: 1

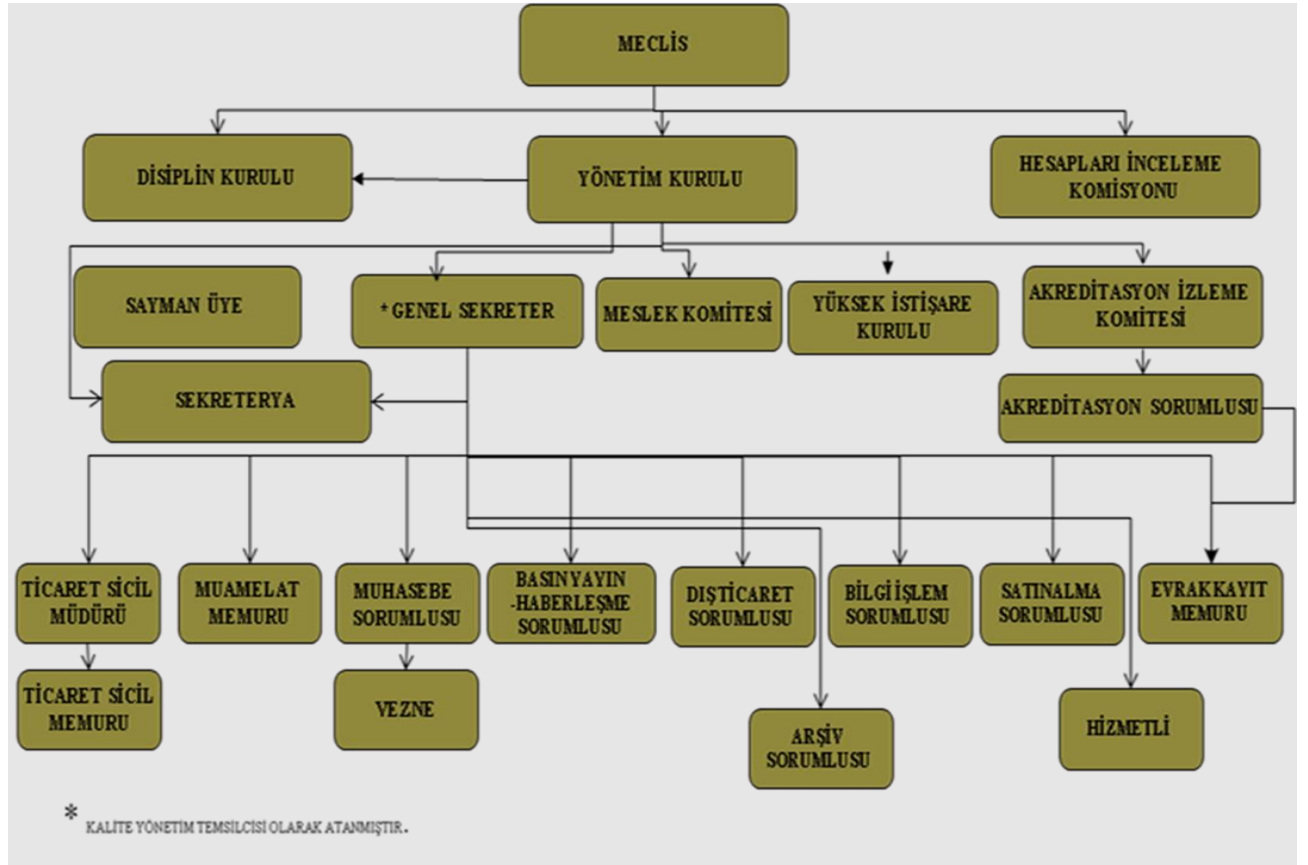
YÖNETİM KURULU: Oda yönetim kurulu, dört yıl için seçilen, meclis üye sayısı yirmiden az olan odalarda beş; yirmi ile yirmi dokuz arasında olanlarda yedi; otuz ile otuz dokuz arasında olanlarda dokuz; kırk ve daha fazla olanlarda on bir kişiden oluşur. Meclis kendi üyeleri arasından yönetim kurulunun başkanını, asıl ve yedek üyelerini tek liste halinde seçer. Yönetim kurulu, kendi üyeleri arasından dört yıl için bir veya iki başkan yardımcısı ve bir sayman üye seçer.

MESLEK KOMİTESİ: Oda meslek komiteleri, odaya en az 2 yıl öncesinden kayıt olmuş, meslek gruplarınca dört yıl için seçilecek beş veya yedi kişiden, üye sayısı on bini aşan odalarda beş, yedi, dokuz veya on bir kişiden oluşur. Asıl üyeler kadar da yedek üye seçilir.

Komite kendi üyeleri arasından dört yıl için bir başkan ve bir başkan yardımcısı seçer.

Mesleklerin gruplandırılmasında uyulacak esaslar ile meslek komitelerinin üye sayılarının tespiti ve diğer hususlar Birlikçe hazırlanacak yönetmelikle düzenlenir.

ORGANİZASYON ŞEMASI:



Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

KALİTE HEDEFLERİMİZ:

- ❖ Aidat ödeme kolaylıkları ve Değerli hizmet sunma stratejileriyle; Cari yıl içerisinde Yıllık ve Munzam aidatın tahakkuk ve tahsilat oranının minimum % 70 olmasını sağlamak ,
- ❖ Yıllık anket sonuçlarında üye memnuniyeti puanını en az %3 artırmak.
- ❖ Yıllık eğitim programlarında üye katılımcı sayısını %3 artırmak.
- ❖ Eğitim Memnuniyet ortalamalarını minimum %80 olarak gerçekleştirmek,
- ❖ Çalışan Motivasyonunu yüksek seviyede tutarak; çalışan memnuniyetimizde en az %85 oranına varmak.
- ❖ Çalışanlarımıza yılda en az 10 saat /adam eğitim vermek
- ❖ Uygunsuz hizmet sunumunda %1 oranını aşmamak
- ❖ Kaliteli hizmet bilincinin gelişmesi ve tüm personel arasında yaygınlaşması için kurum dışı alınan eğitimleri oda bünyesinde yaygınlaştırmak amacıyla; yılda en az 1 kurum içi eğitim gerçekleştirmek.

MİSYONUMUZ:

5174 sayılı kanundan gelen görev ve sorumluluk bilinci ile üyelerine hızlı ve kaliteli hizmet sunan yenilikçi bir yaklaşım ile tehditleri fırsata çevirerek sürdürülebilir kurumsal yapıyı güçlendiren bir oda olmaktır.

VİZYONUMUZ:

Devrek ve Gökçebey Ekonominin gelişimine yenilikçi bir yaklaşım ile öncülük eden, üyelerinin sorunlarına çözüm üreten ve 2027 sonunda üyelerinin sektörel çeşitlilik, rekabetçilik ve pazar paylarında en az yüzde 10 artış sağlamasına öncülük eden bir oda olmaktır.

KALİTE POLİTİKASI/TEMEL DEĞERLER VE ETİK KURALLARI:

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak, 5174 sayılı Kanuna bağlı TOBB Akreditasyon Sistemi ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Üye Yönetim Sistemi standartlarına uygun, etik değerlere saygılı ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetim sistemini benimsemekteyiz. Bu bağlamda:

- 1. Üye Memnuniyeti:** Üyelerimizin beklentilerini en üst düzeyde karşılamak ve onların memnuniyetini sürekli artırmak için çaba sarf eder,
- 2. Yasal Uyumluluk:** Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) nezdindeki akreditasyon sistemine ve 5174 Sayılı Kanun'a bağlı olarak tüm yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı taahhüt eder,
- 3. Sürekli İyileştirme:** ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi standartlarına uygun olarak sürekli iyileştirme

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

prensibini benimsiyor, iş süreçlerimizi ve hizmet kalitemizi her zaman daha yüksek standartlara taşıma yolunda çaba gösterir,

- Çalışan Katılımı ve Eğitimi:** Çalışanlarımızın katılımını teşvik ediyor ve onların sürekli eğitim alarak gelişmelerini destekliyoruz. Bu sayede, kurumsal bilincin güçlenmesini ve hizmet kalitesinin artmasını sağlamayı
- Şeffaflık ve Güvenilirlik:** İşleyişimizde şeffaflığı esas alarak, üyelerimiz ve paydaşlarımızla güvenilir bir ilişki kurmayı amaçlamaktayız.

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI ETİK KURALLARI

- Katılımcı ve İnovatif Yaklaşım:** Geleceğin hizmet anlayışını şekillendirmek için üyelerimizle iş birliği yaparak, katılımcı bir yaklaşım benimsemekte, Yenilikçi çözümler ve teknolojik uygulamalarla sürekli gelişmeye odaklanmak.
- Şeffaf ve Hesap Verebilir Yönetim:** Oda faaliyetlerimizi şeffaf bir şekilde yürütür, üyelerimiz ve paydaşlarımızla etkileşimi artırarak hesap verebilir bir yönetim anlayışını benimser, Bilgiye erişimde eşitlik ilkesini korumak.
- Dijital Gizlilik ve Tarafsızlık:** Üyelerimizin ve paydaşlarımızın gizliliğine saygı gösterir, dijital güvenliği ön planda tutar, Tarafsız ve adil bir perspektifle hizmet vermek.
- Muhasebe Standartlarına Uyum:** Mali politikamız, açık ve anlaşılır bir muhasebe sistemiyle uyumlu olup, finansal süreçlerimizi şeffaf bir şekilde yönetir, Adil muhasebe uygulamalarına bağlı kalmak.
- Çalışan Motivasyonu ve İnsana Saygı:** Çalışanlarımızın motivasyonunu artırmak ve iş yaşamında saygı kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla çağdaş insan kaynakları yönetimi uygulamak.
- Çağdaş ve Yenilikçi Hizmetler:** Hizmetlerimizi çağdaş ve yenilikçi bir perspektifle şekillendirir, Üyelerimize özgün ve katma değerli çözümler sunmak.
- Teknoloji Odaklı Hizmet Anlayışı:** İleri teknolojiyi yakından takip eder, dijital dönüşümü destekleyen teknolojik çözümleri etkin bir şekilde kullanmak.
- Etkili İletişim ve Şeffaf Bilgilendirme:** Üyelerimize ve paydaşlarımıza etkili bir şekilde iletişim kurar, açık ve şeffaf bir şekilde bilgilendirme yapmak.
- Çözüm Odaklı Hizmet Anlayışı:** Sorunlara hızlı ve etkili çözümler üreterek, üyelerimizin beklentilerini en üst düzeyde karşılamayı hedefleriz.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Odaklı Hizmet:** İş sağlığı ve güvenliğini ön planda tutar, çalışanlarımızın ve üyelerimizin güvenliğini sağlamak için gerekli tedbirleri almak.
- Çevreye Duyarlı Hizmet Anlayışı:** Çevre dostu uygulamaları destekler, faaliyetlerimizi çevre bilinciyle uyumlu bir şekilde yönetmek.
- Sosyal Sorumluluk:** Toplumsal kalkınmaya katkıda bulunarak, sosyal sorumluluk projelerini destekler ve sürdürülebilir bir toplum için çaba sarf etmek.

Bu etik kurallar ve temel değerlerle Devrek Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerine ve topluma hizmet etmeye devam etmektedir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂyet Yönetim Sistemi EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01

Yürürlük Tarihi:

10.02.2021

Revizyon No:

05

Revizyon Tarihi:

08.01.2024

Sayfa No: 1

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI İLETİŞİM STRATEJİSİ VE BASIN YAYIN POLİTİKASI:

- Etkin Üye Veri Tabanı Oluşturma:** Üyelerimizle etkin bir iletişim kurmak ve haberleşme verimliliğini artırmak amacıyla güncel ve doğru bilgiler içeren bir üye veri tabanı oluşturacağız. Bu veri tabanı, üyelerimizin iletişim tercihlerine uygun şekilde düzenlenecek ve güncellenecektir.
- Zamanında ve Etkin Duyuru Yönetimi:** Üyelerimize ulaşmak ve Oda haberlerini zamanında duyurmak için etkin bir duyuru yönetim sistemi kuracağız. E-posta, SMS, sosyal medya gibi çeşitli iletişim kanallarını kullanarak üyelerimizle anlık ve etkileşimli iletişim sağlayacağız.
- Üye Memnuniyeti Anketleri:** Üyelerimizin beklentilerini anlamak ve kurumumuzu onların beklentileri doğrultusunda geliştirmek için periyodik anketler düzenleyeceğiz. Bu anketler, kurum içi süreçleri ve hizmet kalitesini artırmak için rehberlik sağlayacaktır.
- Teknolojinin Gerektirdiği İletişim Araçları:** Güncel bilgi ve haberleri en etkin şekilde yaymak için teknolojinin sunduğu tüm iletişim araçlarından yararlanacağız. Web sitesi, mobil uygulama, sosyal medya ve e-bülten gibi platformları kullanarak üyelerimizle sürekli etkileşimde olacağız.
- TOBB ve Diğer Kurumlarla İletişim:** TOBB başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla etkili bir iletişim ağı kurarak, üyelerimize daha fazla fayda sağlamak için iş birliği ve ortak projeler geliştireceğiz.
- Oda İçi İletişim:** Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak amacıyla düzenli toplantılar, e-bültenler ve iç iletişim platformları kullanacağız. Bu sayede kurum içi işbirliği ve koordinasyonu artıracacağız.
- Basın Yayın Politikası:** Çağın gerekliliklerine uygun olarak basın yayın politikamızı revize edeceğiz. Basın bültenleri, basın toplantıları ve basılı yayınlarla hem üyelerimize hem de genel kamuoyuna güncel bilgiler sunacağız. İletişimde şeffaflık, doğruluk ve tarafsızlık prensiplerine bağlı kalacağız.

Bu stratejilerle, Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak etkin iletişimi sağlamak, üyelerimize en iyi hizmeti sunmak ve kurumumuzu sürekli geliştirmek için çaba göstereceğiz.

BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanarak, üyelerimize hızlı, kaliteli ve doğru bilgi sunmak, kurum içi süreçleri iyileştirmek ve bilgi güvenliğini sağlamak amacıyla, çağın gereksinimlerine uygun bir Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) politikası benimsemekteyiz.

Politika İlkelerimiz:

- Bilgi Güvenliği:** Bilgi güvenliği, öncelikli bir önem taşır. Bilgi varlığımızın gizliliğini, bütünlüğünü ve ulaşılabilirliğini korumak adına gerekli teknolojik ve organizasyonel önlemleri alır,
- Risk Yönetimi:** Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki riskleri belirler, değerlendirir ve etkin bir risk yönetim sistemi oluşturarak bu riskleri minimize etmeyi hedefler,
- Yasal Uyumluluk:** İlgili yasal düzenlemelere ve standartlara uyum sağlamak, kurumumuzun sorumluluklarını yerine getirmek için gereken adımları atar,

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

- Sürekli İyileştirme:** BİT süreçlerimizi sürekli olarak gözden geçirir, iyileştirme fırsatlarını değerlendirir ve en güncel teknolojilere uyum sağlamak için çaba gösterir,
- Eğitim ve Farkındalık:** Çalışanlarımızı, BİT güvenliği konusunda bilinçlendirir ve eğitiriz. Bilgi güvenliği kültürünü yaygınlaştırmak adına farkındalık programları düzenler,
- Yedekleme ve Kurtarma:** Kritik bilgilerimizi düzenli olarak yedekler ve olası bir felaket durumunda hızlı bir şekilde kurtarılabilirliği sağlamak için planlar oluşturur,
- Veri Gizliliği ve Şeffaflık:** Üyelerimize ait bilgilerin gizliliğini korur ve şeffaf bir veri politikası ile bu bilgilere erişim konusunda şeffaf bir iletişim sağlar,
- Çevresel Duyarlılık:** Bilgi İşlem Teknolojisi altyapımızı kurarken çevresel etkiyi minimize etmeye yönelik çözümleri değerlendirir ve uygular,
- İnovasyon ve Teknoloji Takibi:** Yenilikçi çözümleri değerlendirir, sektördeki teknolojik gelişmeleri takip eder ve iş süreçlerimize uygun teknolojik yenilikleri entegre ederiz.

Bu politika ile Devrek Ticaret ve Sanayi Odası'nın bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımını güvenli ve etkin bir şekilde yönetme taahhüdünü içermekte olup, kurumumuzun sürdürülebilirliğini ve üyelerimize daha iyi hizmet sunabilme kabiliyetini artırmak amacıyla oluşturulmuştur.

MALİ POLİTİKA

- Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** Mali süreçlerimizde şeffaflık ve hesap verebilirlik prensipleri ön planda tutularak, üyelerimize ve ilgili taraflara yönelik finansal bilgileri düzenli olarak açıklar,
- Bütçe Hazırlama ve İzleme:** Yıllık tahmini bütçelerimizi, Stratejik Plan ile uyumlu olarak düzenli olarak hazırlarız. Bütçe gerçekleştirmelerini en az aylık periyotlarla izleyerek, gerektiğinde düzenlemeleri yapar,
- Geçici Mali Tablolar ve Kesin Hesaplar:** Geçici mali tablolarımızı her ay, yılsonu itibarıyla ise takip eden yılın ilk üç ayı içinde onay için Oda Meclisine sunarız. Kesin hesaplarımızı şeffaf bir şekilde paylaşarak üyelerimizin bilgisine sunar,
- Aidat Tahakkukları ve Bilgilendirme:** Üyelerimizin aidat tahakkuklarını zamanında yapar, duyurur ve yıllık/munzam aidat, tahsilat, af, yapılandırma gibi konularda üyelerimizi derhal bilgilendirir,
- Teknolojik Altyapı ve İşlemler:** Mali süreçlerin hızlı ve etkin bir şekilde yönetilebilmesi için gerekli teknolojik altyapıyı oluşturur, her türlü tahsilat ve ödemenin kolayca gerçekleşmesi için imkânlar sunar,
- Kaynakların Verimli Kullanımı:** Yerel, ulusal ve uluslararası düzeydeki yatırımların ve projelerin yürütülmesinde kaynaklarımızı verimli ve optimum bir şekilde kullanır,
- Mevduat ve Varlık Değerlendirmesi:** Mevduat ve diğer varlıklarımızın değerlendirilmesinde ekonominin genel durumu ve güncel gelişmeleri yakından izler, katma değer sağlayacak önlemleri alır ve uygulamaya koyarız.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂyet YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak; bu mali politika ile şeffaflık ve hesap verebilirlik prensipleriyle uyumlu bir şekilde, üyelerimize en iyi hizmeti sunmak, kaynaklarımızı etkin ve verimli bir biçimde yönetmek, finansal sürdürülebilirliği sağlamak ve yerel, ulusal, uluslararası düzeydeki yatırımları destekleyerek bölgesel kalkınmaya katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak; nitelikli, motive olmuş ve işine bağlı çalışanlarımız ile birlikte sürdürülebilir bir büyüme sağlamak, kurum kültürümüzü güçlendirmek ve üyelerimize en iyi hizmeti sunmak için insan kaynaklarını etkin bir şekilde yönetmektir. Bu kapsamda;

- Çalışan Odaklılık:** Çalışanlarımız, kurumumuzun en değerli varlıklarıdır. Onların ihtiyaçlarını anlamak, desteklemek ve iş memnuniyetini artırmak temel önceliğimizdir.
- Eşitlik ve Çeşitlilik:** Her bir çalışanımıza eşit fırsatlar sunar, cinsiyet, yaş, etnik köken veya diğer farklılıklara saygı gösterir ve bu çeşitliliği güçlü bir avantaj olarak değerlendirir,
- Adalet ve Şeffaflık:** İnsan kaynakları süreçlerimizde adalet ve şeffaflığı ön planda tutar, tüm çalışanlarımıza adil muamele sağlar,
- Eğitim ve Gelişim:** Çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimini desteklemek adına sürekli eğitim ve gelişim fırsatları sunarız. Yetenekleri ve becerileri artırmak için iç ve dış eğitim programları düzenler,
- İletişim ve Katılım:** Açık ve etkili iletişim ile çalışanlarımızın görüşlerini anlamak, onlara katılım fırsatları sağlamak ve kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla çeşitli iletişim kanallarını kullanır,
- Performans Yönetimi:** Performans değerlendirmelerini adil ve etkin bir biçimde yönetiriz. Hedeflerin belirlenmesi, geri bildirim süreçleri ve başarıları ödüllendirme esaslarıyla ilgili şeffaf bir yönetim benimser,
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği:** Çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini ön planda tutarız. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun bir çalışma ortamı sağlamak adına gerekli önlemleri alır,
- Sosyal Sorumluluk:** Kurum olarak sosyal sorumluluk bilinciyle hareket eder, toplumsal projelere ve etkinliklere katılır, çalışanlarımızı bu tür faaliyetlere teşvik eder,
- Çalışan İlişkileri ve Rekabet Gücü:** İyi bir çalışan-çalışan ilişkisi kurar ve işbirliğini teşvik ederiz. Takım çalışmasıyla kurum içi dayanışmayı artırarak rekabet gücümüzü güçlendiririz.

Bu politika, Devrek Ticaret ve Sanayi Odası'nın insan kaynaklarını etkin bir şekilde yönetme taahhüdünü içermekte olup, çalışanların memnuniyetini, motivasyonunu ve performansını artırmayı hedeflemektedir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI SOSYAL MEDYA POLİTİKASI VE ETİK KURALLARI

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak, sosyal medya platformlarını etkin bir şekilde kullanarak, üyelerimize, iş dünyasına ve topluluğumuza değer katan bilgiler sunmayı, şeffaf iletişim sağlamayı ve kurumumuzun online varlığını güçlendirmeyi amaçlamaktayız. Bu kapsamda;

1-Kurumsal Kimliğe Uyum: Sosyal medya hesaplarımızda kurumsal kimliğimize uygun paylaşımlar yaparız. Renk, logo ve dil konusunda tutarlılığı sağlar, profesyonel bir görünümü korur,

2-Etkileşim ve İlgilenme: Takipçilerimizle düzenli etkileşimde bulunarak soruları yanıtlar, geri bildirimleri dikkate alır ve topluluğumuzla aktif bir diyalog sürdürür,

3-Şeffaflık ve Doğruluk: Paylaşılan bilgilerde şeffaflığı ve doğruluğu ön planda tutar. Yanıltıcı veya eksik bilgilerden kaçınarak güvenilir bir kaynak olmaya özen gösterir,

4-Gizlilik ve Güvenlik: Odamıza ait hassas bilgileri korumak için sosyal medya hesaplarımızın güvenliğini sağlar. Üyelerimizin ve paydaşlarımızın gizliliğine saygı gösterir,

5-Çeşitlilik ve Katılım: Çeşitli görüşlere saygı gösterir, hoşgörü ve çok kültürlülük ilkesini benimser. Topluluğumuzun çeşitli kesimlerine hitap eden içerikler oluşturur,

6-Reklam ve Ticari İletişim: Ticari iletişimde açık ve dürüst bir tutumu benimser. Reklam içeriklerimizi ölçülü bir şekilde ve hedef kitlemizi anlayarak paylaşır,

7-İçerik Çeşitliliği: İçeriklerimizde çeşitliliği artırarak, üyelerimizin ve takipçilerimizin farklı ilgi alanlarına hitap eder. Eğitici, bilgilendirici ve ilgi çekici içeriklere öncelik verir,

8-Krize Hazırlıklı Olma: Kriz durumlarında hızlı ve etkili bir iletişim stratejisi uygular. Sorunları şeffaf bir şekilde ele alır ve topluluğumuza güven verme amacıyla açık iletişimde bulunur,

9-Telif Hakkı ve Etik Kurallar: Telif hakkına saygı gösterir, yasalara uygun bir şekilde içerik paylaşımı yapar, Etik kurallara ve platformların kullanım politikalarına riayet eder,

10-Analiz ve Değerlendirme: Sosyal medya performansımızı düzenli olarak analiz eder ve değerlendirir. Takipçi geri dönüşleri üzerinden stratejilerimizi gözden geçirir ve iyileştirmeler yaparız.

Bu politika, Devrek Ticaret ve Sanayi Odası'nın sosyal medya hesaplarını etkin bir şekilde yönetme taahhüdünü içermekte olup, online varlığımızı güçlendirmek, üyelerimizle daha etkili bir iletişim kurmak ve toplulukla daha yakın bir ilişki kurmak amacıyla oluşturulmuştur.

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI SOSYAL MEDYA ETİK KURALLARI:

1- Saygılı İletişim: Üyeleri ile Saygılı ve nazik iletişim sağlar,

2-Dürüst Eleştiri ve Geri Bildirim: Eleştirilere açık oluruz ancak bunu yaparken olumlu bir dil kullanırız. Geri bildirimleri dikkate alarak sürekli iyileştirme sağlamaya çalışır,

2- Mahremiyet ve Kişisel Bilgiler: Üyelerinin ve Kurumun paylaşımında mahremiyetini ve kişisel bilgilerine saygı gösterir,

3- Güvenilirlik ve Doğruluk: Paylaşımlarında güvenilir kaynaklardan alındığından emin olur, Yanıltıcı veya yanlış bilgilerin yayılmasından kaçınır,

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

4-Taciz ve Tehdit Edici Davranışlar: Paylaşımlarında kullanıcılara karşı taciz, tehdit veya saldırgan davranışlardan kaçınır, Olumsuz etkileşimlerden kaçınarak, olumlu bir çevrimiçi ortam oluşturur,

5- Telif Hakkı ve İzni: Başkalarının içeriklerini paylaşırken telif haklarına saygı gösterir, İzin alınmadan başkalarının özel içeriklerini paylaşmaktan kaçınır,

6- İçerik Kalitesi ve Değer: Paylaşılan içeriklerin kaliteli, ilgi çekici ve değerli olmasına özen gösterir, Çözüm odaklı ve olumlu içeriklere öncelik verir,

7- Grup ve Topluluk Kurallarına Uygunluk: Katılım gösterilen gruplar veya topluluklar içinde geçerli olan kurallara saygı gösterir, Topluluk normlarına uymayan davranışlardan kaçınır,

8- Politik ve Dini Çeşitlilik: Politik ve dini konularda hoşgörü ve çeşitlilik ilkesine uygun davranır, Farklı görüşlere saygı gösterir,

9- Dürüstlük ve Şeffaflık: Kendi içeriklerinizde dürüst ve şeffaf olur, Sponsorlu içeriklerde veya reklamlarda açık ve anlaşılır bir şekilde ifade eder,

10-Oda İmajına Uygunluk: Tüm paylaşımlarımızda Devrek Ticaret ve Sanayi Odası'nın kurumsal imajını korur, odanın değerlerini yansıtan içerikler oluşturur,

Bu etik kurallar, Devrek Ticaret ve Sanayi Odası'nın sosyal medya kullanımını etik, şeffaf ve etkili bir şekilde yönetme taahhüdünü içermekte olup, odanın online varlığını güçlendirmek ve toplulukla olumlu bir ilişki kurmak amacıyla oluşturulmuştur.

ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI:

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak, üyelerimizle sağlamış olduğumuz ilişkilerin kalitesini arttırmak, şeffaflığı korumak ve sürekli olarak kendimizi geliştirmek amacıyla aşağıdaki politikaları benimsemekteyiz:

- ISO 10002:2018 Standartlarına Uyum:** Üye şikâyetlerini ele almak için ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Şikâyetleri Ele Alma Kılavuzu standartlarına uygun bir şekilde değerlendirir, süreçlerimizi bu standartlara göre optimize eder,
- Hukuki Uyum ve Şeffaflık:** Kalite Yönetim Sistemi ve Akreditasyon Kuralları ile 5174 sayılı Kanun ve Yönetmeliklere tam uyum sağlar, üyelerimizin haklarını koruma ve ihtiyaçlarını karşılama konusunda uygulanabilir çözümler sunar,
- Çeşitli İletişim Kanalları:** Üyelerimizin her türlü sorularını, taleplerini ve şikâyetlerini iletmeleri için çeşitli iletişim kanallarını kullanmalarını sağlar, (sözlü, telefon, mail, internet vb.).
- Şikâyet Takibi ve Geri Bildirim:** Üye şikâyetlerini hızlı bir şekilde ele alır, takip eder ve en kısa sürede geri bildirimde bulunur. Şikâyetlerin çözümlenmesine yönelik prosedürleri personelimize benimsetiriz.
- Üye Memnuniyeti Hedefi:** Üye şikâyetlerini ciddiye alır, çözümler ve Üye Memnuniyet Oranını %95'in üzerinde tutma hedefini benimser,
- Kişisel Veri Koruma:** Üye şikâyetleri ile ilgili kişisel bilgileri, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında korur ve üçüncü şahıslarla paylaşmaktan kaçınır,

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

- Teknolojik Gelişim ve Hizmet Kalitesi:** Teknolojik gelişmeleri yakından takip eder, üyelerimize sunduğumuz hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirir,
- Açık Yönetim ve Katılım:** Şeffaf, katılımcı ve açık bir yönetim anlayışını benimser, üyelerimizin öneri, şikâyet ve beklentilerini iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir ve dikkate alır,
- Çözüm Odaklı Üye Memnuniyet Sistemi:** Çözüm odaklı bir üye memnuniyet sistemi kurar ve bu politikayı sürekli gözden geçirerek günceller ve geliştirir,
- Sürekli Gelişim ve Eğitim:** Üyelerimize sürekli kendini geliştirme olanakları sağlar, eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri düzenleriz.

Bu politika, Devrek Ticaret ve Sanayi Odası'nın üye ilişkilerini güçlendirmeyi, şeffaflığı korumayı ve sürekli olarak kendini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI ÇEVRE POLİTİKASI

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası olarak, Sürdürülebilir Çevre Politikası anlayışı ile faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerin kontrol altında tutulmasını sağlayarak, çevreye zarar vermeyecek şekilde çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Bu amaçlar doğrultusunda,

- Çevre ile ilgili uluslararası yasal düzenlemelere, ulusal kanun/mevzuat, tebliğ ve diğer tüm hükümlere uygun hareket etmek,
- Hava, Su, Toprak, Gürültü vb. kirlilikleri önlemek için gerekli tüm önlemleri almak, mümkün olduğunca azaltmak ve önlemek,
- Ambalaj kullanımını azaltarak atık oluşumunu önlemek, oluşan ambalaj atıklarının da geri dönüşümünü sağlamak,
- Üretimin her aşamasında atık oluşumunu denetlemek, atıkları minimuma indirmek, kirliliği kaynağında önlemek ve faaliyetlerimizin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak,
- Doğal kaynakları verimli kullanmak,
- Tüm ürün ve proseslerinde belirlemiş olduğu önemli çevre boyutları için, çevre etkilerini sürekli kontrol ederek kirliliği önlemek,
- Çevresel performansı, gelişmiş ürün ve üretim teknolojileri kullanarak sürekli geliştirmek, İlkelerini benimsemekteyiz.

Tüm çalışanlarımızla birlikte çevresel sorumluluklarımızı yerine getirmek için, bu politikanın gerektirdiği çalışmalarımıza ve yatırımlarımıza sürekli devam edeceğimizi taahhüt etmekteyiz.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

3-KAPSAM:

DEVREK TİCARET VE SANAYİ ODASI Yönetimi; kurumda TS EN ISO 9001:2015 ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ne göre kurulmuş olan yönetim sistemlerinin gereği gibi uygulanacağını, geliştirileceğini ve etkinliğinin sürekli olarak iyileştirilmesi için gerekli çalışmalarını yapacağını taahhüt eder. Bu taahhüdünü aşağıdaki konuları yaparak kanıtlar;

- Personelle belirli zamanlarda toplantılar düzenleyerek
- Sunulan hizmete ilişkin uyulması gereken yasal şartlarla (standart, yönetmelik vb.) Üye şartlarına uygun hizmet sunulmasının önemini ve gereğini vurgular, kaynakları hazır bulundurur.
- Kalite politikasını oluşturur, dokümante eder ve herkes tarafından anlaşılmasını sağlayarak kalite politikasına uygun çalışmasını temin eder.
- Kalite hedeflerini belirler ve çalışanlarına duyurur
- Yılda en az bir kere yönetimin gözden geçirme toplantılarını yapar.

3.1-Devrek TSO Bünyesindeki Diğer Yönetim Sistemleri ile İlişki:

Devrek TSO bünyesinde ISO 10002 dışında; ISO 9001:2015 Kalite yönetim sistemi bulunmaktadır. Bu iki sistem entegre bir yapıyla yönetilmektedir. ISO 10002 sistemi bu entegre yapıyla doğrudan ilişki içindedir.

4-KILAVUZLUK PRENSİPLERİ:

4.1 Genel Şartlar:

Devrek TSO; Devrek ve Gökçeşey İlçelerinde üyesi olan kuruluşlarının; mesleki faaliyetlerinde destek olmak, sanayi ve ticaretin gelişmesine katkı sağlamak, Üye memnuniyeti esaslı hizmet anlayışını her daim ön planda tutan Devrek Ticaret ve Sanayi Odası 2023 yılı için Üye memnuniyetini daha fazla artırmayı ve bu alanda üyelerinden gelen geri bildirimleri de göz önüne alarak hizmet kalitesini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Devrek TSO, ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemini; hizmet verdiği üyeleri ile şikâyet ve önerilere ait süreci yönetmek amacıyla oluşturulmuştur.

Devrek TSO şikâyetlerin, önerilerin incelenmesi ve çözümlenmesine ait süreçlerde **şeffaflık** prensibine bağlı kalacaktır. **Sürekli İyileştirme**, Devrek TSO bünyesinde yer alan tüm sistemlerin taahhüdü olup, Üye Memnuniyet Yönetimi için de geçerlidir.

(Bkz: Üye İlişkileri ve Şikâyetleri ele alma politikası)

4.2 Taahhüt:

Devrek TSO şikâyetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını ve karşılaşılan şikâyetleri çözüme kavuşturacağını taahhüt etmiş ve tüm kuruma duyurusunu yapmıştır. Şikâyeti ortadan kaldırma ve prosesin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların (insan, eğitim vb.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

Bknz: PR.10 Üye Memnuniyet Prosedürü
KYSK.04.01 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Politikası
ŞYS-01 Şikâyet Yönetim İş Akışı

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

4.3 Kaynakların Kullanımı:

Devrek TSO üst yönetimi şikâyetlerin ele alınması sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı vb. kaynakları sağlamaktadır. Bunların etkin ve verimli bir şekilde yönetmek için izlemektedir.

4.4 Şeffaflık:

Devrek TSO, üye şikâyetlerini değerlendirmesi esnasında şikâyetçiye süreç konusunda düzenli bilgilendirme yapar. Şikâyetçi düzenli bilgilendirme dışında da istediği zaman ve periyotta konuyla ilgili bilgi almakta serbesttir. Şikâyetlerin ele alınması süreci üyelere, personele ve tüm paydaşlara iletilmektedir. Bu amaçla şikâyetleri ele alma süreci Web sayfamızda yayınlanmıştır.

4.5 Erişebilirlik:

Şikâyet yolları Üyelerin ulaşımını kolaylaştırmak için çeşitlendirilmiştir (Telefon, e-posta, web sitesinde bulunan Üye İstek/öneri/şikâyetleri Formu). Web sitemizde İstek Öneri formu linki mevcuttur. Ayrıca "Üye ilişkileri ve Şikâyetleri ele alma Politikası" ile "*Şikâyet Yönetim İş Akışı*" Web sitemizde yayınlanmaktadır. Telefon yoluyla gelen şikâyetler, eğitimli personelimizce ve belirtilen kurallara göre karşılanmakta ve gerekli yönlendirmeler yapılmaktadır. Üyelerin şikâyet iletirken karşılaşılabilecekleri zorluklar düşünülerek yapılandırılan bir sistem oluşturulmuştur.

4.6 Duyarlılık

Organizasyon, şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili Üyelerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacı ile Odamız 25.0.2021 tarih 148 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile Şikâyet Yönetim Temsilcisi olarak; Arzu KADIOĞLU'nun ataması gerçekleştirmiştir.

4.7 Tarafsızlık

Odamıza ulaşan her bir şikâyet, *Şikâyet Yönetim İş Akışı* kapsamında eşit, objektif ve tarafsız bir şekilde ele alınmaktadır.

4.8 Ücretlendirme

Devrek TSO Şikâyet ele alma sürecine erişimi ücretsiz tutmayı taahhüt eder. Bu taahhüt doğrultusunda Web Sitesi Üzerindeki İstek/Öneri linki, ücretsiz telefon hattı ve e-posta vb. yoluyla şikâyeti kabul etmektedir.

4.9 Bilgi Bütünlüğü

Devrek TSO, şikâyetlerin ele alınması ile ilgili bilgilerin doğru ve yanıltıcı olmamasını ve toplanan verilerin uygun, doğru, eksiksiz, anlamlı ve yararlı olmasını sağlamak amacıyla gelen her şikâyet için bulguları ilgili şikâyet kapsamında inceler.

4.10 Gizlilik

Devrek TSO, Şikâyet sahibi ile ilgili kişisel olarak tanımlanabilir bilgilere (kişinin adı, adresi, e-posta adresi, telefon numarası vb.) mümkün olduğunca erişmeye çalışır. Ancak bu edindiği

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

kişisel bilgiler 6698 KVKK kapsamında korunur ve Üçüncü şahısların eline geçmesine engel olunur.

(REF: Üye İlişkileri Ve Şikâyetleri Ele Alma Politikası)

4.11 Üye Odaklı Yaklaşım

Devrek TSO, kendisine gelen şikâyetleri ele alma konusunda üye odaklı bir yaklaşım benimser ve konu ile ilgili bildirim sahibine mutlaka bir geri dönüş sağlar ve üyenin memnuniyetini analiz eder.

(Bknz: FR.44 Üye Şikâyet Değerlendirme Formu)

4.12 Sorumluluk

Devrek TSO, şikâyetlerin ele alınması ile ilgili karar ve eylemleri raporlayarak muhafaza eder.(FR.45 Üye İstek/Öneri/Şikâyetleri Formu ve bu forma istinaden açılan DÖF'ler)

4.13 İyileştirme

Devrek TSO müşteri memnuniyeti sistemini karşılaştığı uygunsuzlukları kayıt altına alarak; düzeltici, önleyici, iyileştirici faaliyetlerle ve yönetimin gözden geçirme toplantılarıyla sürekli iyileştirme çalışmaları yapar. Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin etkinliğini artırmak ana hedeflerimizdendir. Bu konuda mevcut sürecimizin performansını ölçer ve iyileştirme çalışmaları yaparız.

(Ref: FR.44 Üye Şikâyet Değerlendirme Formu)

FR.40 Düzeltici Faaliyet, Üye Şikâyeti Ve Uygun Olmayan Çıktı Takip Formu

FR.68 Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Beklentileri Belirleme Anketi

4.14 Yetkinlik

Devrek TSO, atamış olduğu Şikâyet 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 şikâyetin giderilmesi süresi tanımlanmıştır. Bu amaçla bu süreye uyulup uyulmadığı kontrol edilir.

(ŞYS.EK.01-Üye Yönetim İş Akış Şeması)

5 - ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1 Kuruluşun Bağlamı

Devrek TSO, Şikâyet 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

Şikâyetleri Ele alma süreci

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

Şikâyete sunulan çözüm
Bu çözümden elde edilen Üye Memnuniyeti
Çalışanların farkındalığı
Süreç hedefleri
Üye odaklılık
Teknolojik altyapı

DIŞ 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

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

5.3 Politika

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

5.4 Sorumluluk ve yetki

Devrek TSO üst yönetim aşağıdakilerden sorumludur:

- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin ve hedeflerin Devrek TSO içinde oluşturulmasını sağlamaktan,
- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin, Üye ilişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Politikasına göre planlanması, tasarlanması, geliştirilmesi, işletilmesi, sürdürülmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesini sağlamaktan;
- Etkili ve verimli bir Şikâyet Yönetim İş Akışı süreci için gerekli yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmekten;
- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecine ilişkin farkındalığın ve Devrek TSO çapında Üye odaklılık ihtiyacının teşvik edilmesinin sağlanmasından;
- Şikâyet 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 yönetimine hızlı ve etkili şekilde iletilmesinin süreçte tanımlanmasından;
- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin periyodik olarak gözden geçirilmesinden

Devrek TSO Kalite Yönetim Temsilcisi aşağıdakilerden sorumludur:

- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin performans izleme, değerlendirme ve raporlama işlemlerinin yapılması;
- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin iyileştirme önerileriyle birlikte üst yönetimin rapor edilmesi;
- Şikâyetleri ele alma süreci aşamalarında çalışacak ise uygun personelin işe alınması ve eğitilmesi, teknoloji gereksinimleri, dokümantasyon, hedef zaman sınırları ile toplantıların

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

gözden geçirilmesi dahil olmak üzere şikâyetlerin ele alınması sürecinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak.

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

- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin gerçekleştirilmesini sağlamak;
- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecinin ve Üye odaklılık farkındalığının teşvik edilmesini sağlamak;
- Şikâyet Yönetim İş Akışı sürecine ilişkin bilgilerin kolayca erişilebilir olmasını sağlamak;
- Şikâyet Yönetim İş Akışı süreci ile ilgili eylem ve kararların raporlanması;
- Şikâyet 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 Şikâyet Yönetim İş Akışı verilerinin mevcut olmasını sağlamak.

Tüm Üyelerle olumlu ya da olumsuz temas halinde olan tüm personel aşağıdakilerden sorumludur:

- Devrek TSO tarafından belirlenen tüm şikâyet işleme raporlama gerekliliklerine uymak;
- Üyelere saygılı bir şekilde davranmak ve şikâyetlerine derhal yanıt vermek veya bunları ilgili kişiye yönlendirmek;

Devrek Ticaret ve Sanayi Odası Organizasyonunda Yer Alan Tüm Birim Çalışanları

*Kendi sürecinde tespit veya kabul ettiği şikâyetleri Şikâyet Veri Tabanı Formuna kayıt edilmesini sağlamak üzere Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirmek.

*Kendi sürecinde tespit edilen şikâyetin ortadan kaldırılması için çalışma yapmak veya yapılacak çalışmalara katılım sağlayarak destek olmak.

*Gerektiğinde Şikâyet yönetim temsilcisi ile birlikte, Üye şikâyetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri Şikâyet Veri Tabanı Formuna işlemek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.

*Şikâyetin çözümüne yönelik aksiyonları Şikâyet Veri Tabanı Formuna kaydederek ilgililerin bilgilendirilmesini sağlamak.

*Üye memnuniyeti odaklı çalışmak.

6 – PLANLAMA, TASARIM ve GELİŞTİRME

6.1 Genel

Devrek TSO, hizmet kalitesini arttırmak, Üye sadakatini ve memnuniyetini istenen düzeylere getirmek için etkili ve verimli bir yönetim sistemi oluşturmuştur. Oluşturulan yönetim sistemi “Üye İlişkileri ve Şikâyetleri 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 Devrek TSO’ya kılavuzluk etmektedir.

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

Devrek TSO, Üye memnuniyet yönetim sistemini geliştirmede diğer Oda/Borsaların uygulamaları ve akademik çalışmalarını her zaman değerlendiren bir anlayış benimsemiştir.

Devrek TSO kendisine uygun her türlü yeniliği kendi şirket kültürü ile harmanlayarak sistemine aktarmayı prensip edinmiştir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

Devrek TSO; şikâyetleri ele alma sürecini kururken ve kullanırken; ortaya çıkabilecek riskleri ve fırsatları dikkate alır ve değerlendirir.

Ref: FR.59 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Risk Değerlendirme Formu

6.2 Hedefler

Devrek TSO üst yönetimi şikâyetlerin ele alınması ve etkin çözümlerin gerçekleştirilmesine yönelik süreç içinde performans göstergelerini belirler ve bunlara erişilebilir. Şikâyetlerin çözümü için mücbir sebep olmadıkça maksimum 30 gün içerisinde çözülür. Şikâyetlerin bir önceki yıla göre % 20 azaltılmasının sağlanması ve değerlerine göre sürekli iyileştirilebilir, rasyonel hedefler belirler. Bu hedefler Hedef-Süreç İzleme Tablosuna aktarılır ve izlenir. Ulaşılamayan hedefler için DÖF açılır.

6.3 Faaliyetler

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

6.4 Kaynaklar

Şikâyet 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 - ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI

7.1 İletişim

Devrek TSO'ya gelen/gelebilecek her türlü istek/öneri ve şikâyetlerin hangi aşamalardan geçeceğine dair oluşturulan sistem odamız web sayfasında Şikâyet Yönetim İş Akışı olarak yayınlanmıştır. **Şikâyet yolları şifre ya da her hangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur. Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıyla oluşturulmuştur.** Ayrıca Üye İstek/Öneri/Beklenti/ Şikâyet Formu web sayfamızda mevcuttur. Doldurulan formlar tarafımıza gelmektedir. Üye istek/öneri ve Şikâyetler; Şikâyet Üye Şikâyet Değerlendirme formuna kayıt edilir.

7.2 Geri Bildirim/Şikâyetin alınması

Odamızda Üye şikâyetleri sözlü, e-mail, telefon, faks, bire bir, anket, organ üyeleri ve personel aracılığıyla, basın yoluyla, şikâyet kutusu, web sitesi kaynakları kullanarak alınır. Gelen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

REF: PR.05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

7.3 Geri Bildirim/Şikâyetin Alındığına Dair Bilgilendirme

Alınan Şikâyet geri bildirim kanalına göre; takibinin başladığına dair şikâyet sahibine 24 saat içerisinde bilgilendirme yapılması

7.4 Geri Bildirim/Şikâyeti Ele Alma Yönetim Temsilcisine İletilmesi

Şikâyet/Geri bildirimlerin alınma kanalına göre; Şikâyet yönetim temsilcisine iletilmesi ve kayıt altına alınması

7.5 Geri Bildirim/Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi

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

Şikâyet İlk kabulden şikâyetçinin tatmin edilmesine veya nihai bir karara varılana kadar, bütün proses boyunca Şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir. Şikâyet, ilk yönetim kurulu toplantısında görüşülür.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

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 Geri Bildirimin/Şikâyetin Sonuçlandırılması

Şikâyet Yönetim Temsilcisi ve Birim Sorumlusu şikâyet formunda bulunan şikâyet değerlendirme kriterine göre şikâyet türünü sınıflandırarak şikâyetin çözüm aciliyetini belirler ve şikâyeti Odamızın belirlediği hedefler doğrultusunda çözüme kavuşturur. Tekrarını engellemek için Şikâyet Yönetim Temsilcisi düzetici 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 dâhil olan personele bildirilir.

7.9 Şikâyetin kapatılması

Şikâyet sonucunda Üye ile mutabık kalınsın veya kalınmasın her durumda şikâyet ve alınan kararlar Şikâyet Değerlendirme Formuna kayıt edilir, dosyalanır. Geri Bildirim/ Şikâyet sahibi kabul ediyorsa; şikâyet kapatılır. Kabul etmiyorsa; (sözlü ve yazılı beyanına göre) şikâyet değerlendirmesi ile ilgili üyeye bildirim kanalına göre bilgilendirme yapılır. 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 dâhilinde sürdürür.

8 - SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1 Bilginin Toplanması

Odamız Şikâyet Yönetim prosesinin performansını iç tetkikler, iç iletişim toplantıları, hedef – süreç izleme ve ölçümleri ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında izler ve kayıt altına alır.

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

- Devrek TSO kendisine ulaşan şikâyeti belirlenmiş kriterler uyarınca sınıflandırır. Şikâyetin asıl nedeninin tespiti ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmanın belirlenmesi için gerekli analiz ve değerlendirme çalışmasını gerçekleştirir. Bütün şikâyetlerin veri analizi yapılır ve gerekli olan durumlar için düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyet Değerlendirme Süreci tamamlandığında; müşterimizin bu süreç ile ilgili memnuniyeti FR.68 Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Beklentileri Belirleme Anketi ile ölçülür. Analiz sonuçlarına göre iyileştirme faaliyetleri başlatılır.*

8.3 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet

Şikâyetin kapatılmasının ardından şikâyetçilerin süreçten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla; FR.68 Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Beklentileri Belirleme Anketi ile ölçüm yapar ve bu sonuçları değerlendirir.

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı



ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman No : ŞYS-01	Yürürlük Tarihi: 10.02.2021	Revizyon No: 05	Revizyon Tarihi: 08.01.2024	Sayfa No: 1
---------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------	-------------

8.4 Şikâyetleri Ele Prosesinin İzlenmesi

Üye ilişkileri sürecinin hedeflerine uygunluk açısından iç iletişim toplantılarında, iç tetkiklerde, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında izlenir ve ölçülür. **Şikâyet istatistikleri yıllık olarak yayınlanan Faaliyet Raporu'nda verilmektedir.**

8.5 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki

Şikâyeti ele alma prosesi İç Tetkik Prosedürüne göre tetkik edilir.

8.6 Şikâyetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi

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

8.6.1 Yönetimin Gözden Geçirme Kriterleri

Devrek TSO, Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli ve belirli aralıklarla gözden geçirir. Bu gözden geçirme sürecinde;

- Müşteri Memnuniyet Yönetim prosesinin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak,
- Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlara olan uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,
- Hizmet eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Proses eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- İyileştirme için fırsatları ile şikâyetleri ele alma prosesi ve sunulan ürünler için değişiklik ihtiyaçlarını değerlendirmek,
- Memnuniyet yönetimi politikasına ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek amaçlanır.

8.6.2 Yönetimin Gözden Geçirme Çıktılar

Devrek TSO, Yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni gözden geçirip aşağıdaki çıktıları ve toplantıda tespit edilen diğer çıktıları kayıt altına alır.

- Prosesin iyileştirilmesine yönelik kararlar,
- Hizmet iyileştirme önerileri,
- Belirlenen ihtiyaçlar ve oluşturulan kaynaklar.

8.7 Sürekli İyileştirme

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

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında takip edilmektedir.

Doküman:

- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- İstatistiksel Süreç Kontrolü Prosedürü (Yönetimin Gözden Geçirmesi)
- Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- FR.68 Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Beklentileri Belirleme Anketi

Hazırlayan: Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı