

Entegre Sistem İç Tetkik Tutanağı Yönetim Sistemleri Koordinatörlüğü Bölümü 4.3 Erişebilir'lik Maddesinde;

Şikâyetleri ele alma prosesi bütün Şikâyetçiler için kolayca erişilebilir mi sorusuna istinaden

7 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Çalıştırılması

7.1 İletişim

Şikâyetleri ele alma prosesiyle ilgili bilgiler, broşürler, kitapçık veya elektronik ortamda olabilecek şekilde müşteriler, Şikâyetçiler veya ilgili diğer taraflar için erişilebilir kılınır. Şikâyetçiler için dezavantaj oluşturmaması için bu tip bilgiler, olabildiğince anlaşılır bir dilde ve herkes için erişilebilir formatlarda sağlanır. Bu tip bilgilere örnek olarak aşağıdakiler verilebilir.

- ✓ Şikâyetlerin yapılabileceği yer; Kurumun internet sitesi, e-posta, telefon, anketler, yüzyüze görüşmeler, Şikâyet kutusu uygulaması, mektup, resmi yazı ile bildirim.
- ✓ Şikâyetlerin nasıl yapılabileceği; Şikâyetleri ele alma sürecine ilişkin taraflara yapılan bildirim.
- ✓ Şikâyetçi tarafından verilecek bilgi; Şikâyetlerin yapılacağı yerlerde oluşturulan bildirim ortamı (formlar, elektronik posta ortamı).
- ✓ Şikâyetleri ele alma süreci; Şikâyetleri ele alma sürecine ilişkin taraflara yapılan bildirim.
- ✓ Süreçlerdeki çeşitli safhalarla ilgili süreler; Şikâyetleri ele alma sürecine ilişkin taraflara yapılan bildirim.
- ✓ Dış yollar dahil çözüm için Şikâyetçinin seçenekleri; Şikâyetleri ele alma sürecine ilişkin taraflara yapılan bildirim.
- ✓ Şikâyetin durumu hakkında, Şikâyetçinin geri bildirimini nasıl elde edeceği; Kurumun internet sitesi, e-posta, telefon, anketler, yüz yüze görüşmeler, Şikâyet kutusu uygulaması, mektup, resmi yazı ile bildirim.
- ✓ Şikâyetlerin gizlilik derecesi; Şikâyetleri ele alma sürecine ilişkin taraflara yapılan bildirim.

Kurumumuz üye memnuniyeti sürecinde Şikâyetlerde bulunabilecek tüm paydaşlarımıza kuruma ulaşabilmesi için tüm iletişim kanallarını açık tutar. Şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili tarafları bilgilendirir. Bu bildirim için internet sitesini aktif kullanır. Şikâyetleri ele alma sürecinde bir değişiklik yapıldığında bu sürece ilişkin değişiklikler yeniden taraflara bildirilir.