



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası olarak üyelerimiz ile etkileşim halinde olduğumuz kurum ve kuruluşlardan gelen şikâyetleri yasal mevzuat şartları dahilinde ele alarak objektif olarak değerlendirecektir.

Tüm şikâyetlerin objektif bir şekilde değerlendirilmesinde politikamızı oluşturan temel unsurlar aşağıdaki gibidir.

Açıklık: Şikâyetlerine yönelik proses hiçbir üye ayrımı yapılmaksızın her keze açıktır. Her bir üyemiz dilediğinde bu prosesi kullanabilir.

Tarafsızlık: Her bir şikâyet ön yargısız şekilde değerlendirilerek şikâyetçinin kimliğine bakılmaksızın değerlendirilecektir. Personel hakkında bir şikâyet yapılmışsa, soruşturma bağımsız olarak yürütülecektir.

Gizlilik: Şikâyetçinin kimliği süreç boyunca koruyacak ve ifşa edilmeyecektir.

Erişilebilirlik: Şikâyetçiler, şikâyetlerini odamızın iletişim araçlarından her hangi birini kullanarak yapabileceklerdir. Bu noktada odamız şikâyet süreci boyunca şikâyetin durumu hakkında şikâyetçiye her zaman gelişmeler hakkında bilgi verecektir.

Bütünlük: Şikâyetlerde tek taraflı değil bütünlük içinde değerlendirilecek olup şikâyete taraf olan her iki taraftan insanlarla konuşulması ve ortak çözüm geliştirilmesi benimsenecektir.

Adillik: Bütün insanlara eşit muamele uygulanması yapılacaktır.

Duyarlılık: Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, her bir durum önemine göre dikkate alınacaktır.

Yönetim olarak müşteri şikâyetlerinin kabulünden sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde yukarıda sıraladığımız prensiplerin her seviye ve fonksiyonda uygulanması sağlanacaktır. Şikâyetler sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda odamızda sürekli iyileştirme faaliyetleri en üst düzeyde yönetim olarak takip edilecektir.

Nafi GÜRAL
Yönetim Kurulu Başkanı