



## KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

### ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

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

Tüm şikâyetlerin objektif bir şekilde değerlendirilmesinde politikamızı oluşturan temel unsurlar şöyledir:

- **Objektiflik:** Her bir şikâyet, şikâyetlerin ele alınması prosesi esnasında, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilecektir.
- **Şeffaflık:** Her bir şikâyet, Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi, Genel Sekreter ve gerekli olması halinde Yönetim Kurulumuz tarafında hızlı bir biçimde ele alınarak, şikâyetçiye gerekli bilgilendirmeler yapılacaktır.
- **Gizlilik:** Şikâyetçinin kişisel bilgileri, süreç boyunca korunacak ve ifşa edilmeyecektir.
- **Erişilebilirlik:** Şikâyetçiler, şikâyetlerini odamızın iletişim araçlarından herhangi birisini kullanarak yapabileceklerdir.
- **Cevap Verilebilirlik:** Şikâyet süreci boyunca, şikâyetin durumu hakkında şikâyetlerin her zaman gelişmeler hakkında bilgi verecektir.
- **Ücretler:** Kurumumuza yapılacak şikâyetler için şikâyetçiden herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.
- **Üye Odaklı Yaklaşım:** Kurumumuz, üyelerimizin menfaatleri doğrultusunda tüm şikâyetleri çözmeyi taahhüt eder.
- **Hesap Verilebilirlik:** Kurumumuz şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetlerin ve kararların tamamında açık bir sistem oluşturduğunu güvence altına almıştır.
- **Sürekli iyileştirme:** Kurumumuz, Üyelerimizden gelen şikâyetler doğrultusunda hizmet kalitemizi sürekli olarak iyileştirmeye açıktır.

Yönetimimiz tarafından, müşteri şikâyetlerinin kabulünden sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde yukarıda sıraladığımız prensiplerin her seviye ve fonksiyonda uygulanması sağlanacaktır. Şikâyetler sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda, odamız sürekli iyileştirme faaliyetleri en üst düzeyde yönetim olarak takip edileceğini taahhüt eder.

**İsmet ÖZOTRAÇ**  
Yönetim Kurulu Başkanı