

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 1 / 8

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi, müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla Bölgemiz tarafından sunulan hizmetlere ilişkin şikâyet, istek ve geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi ve izlenmesi için uygulanacak yöntemleri ve bu süreçte görev alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, aşağıda belirtilen Yönetim Sistemleri ile ilgili tüm yasal ve diğer şartları kapsar. Müşteri şikâyetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten, sonuçlandıran, müşteri geri bildirimini sağlayanların bilgilendirilmesi de dahil hizmetle ilgili tüm şikâyetleri kapsar.

Aynı zamanda müşteri bildirimlerinin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyet ölçüm aşamalarını kapsamaktadır. Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını, hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini ve sonuç olarak toplamda müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini kapsamaktadır. Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Sistemleri Sorumlusu (YSS) sorumludur.

- TS EN ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemleri
- TS EN ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemleri
- TS EN ISO 45001:2023 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemleri
- TS EN ISO 50001:2018 Enerji Yönetim Sistemleri
- TS ISO 10002:2018 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti
- TS ISO 46001 Su Verimliliği Yönetim Sistemi

2.1. Sorumluluklar

NO	SORUMLU	GÖREVLER
1	Üst Yönetim	- Şikâyetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren politika belirlemek ve yayınlamak, -Şikâyetleri ele alma süreç ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak, -Şikâyetleri ele alma sürecinin uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek, -Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek, -Şikâyetleri ele alma ve müşteri odaklı yaklaşımdan tüm çalışanların haberdar olmasını sağlamak, -İzleme amaç, sorumluluklarını tanımlamak ve iyileştirmelerin uygulanmasını sağlamak.
2	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	- Şikâyetleri ele alma süreç prosedürünün oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak, -Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti ölçüm ve araştırmalarının yapılmasını sağlamak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarının belirlenmesi ve hedeflenen müşteri memnuniyetine ulaşmak için aksiyonlar planlamak, -Şikâyet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti konularında bölümlerin bilgilendirilmesini sağlamak, -Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin eğitimini

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ	Sayfa 2 / 8	

		sağlamak, -Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları ile üst yönetime rapor vermek, -Kendisine ulaşan şikâyetleri kayıt altına alarak ilgili bölüm sorumlularına bildirmek, raporlamak, şikâyeti koordine etmek ve çözüme ulaştırmak, -Şikâyetin alındığı andan gerektiğinde düzeltici faaliyetin tamamlanıp kapatılması ve en son müşterinin şikâyetin sonucuna kadar tüm aşamalarda şikâyet sahibine bilgi vermek, -Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, süreçler hakkında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gerekli tüm iyileştirmelerin yapılabilmesi için şikâyetleri ele alma sürecinde ortaya çıkan performans hakkında üst yönetime rapor etmekten sorumludur.
3	Birim Müdürleri	-Şikâyetleri ele alma ve Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını bölümünde sağlamak ve yönlendirmek, -Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak, gerekli durumlarda şikâyetle ilgili diğer bölümlerden destek almak, -Müşterilerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için danışmanlık/destek hizmet sağlamak, -Şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili bilgilere kolayca ulaşılmasını sağlamak -Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek, -Yapılan ve kayıt altına alınan şikâyetlerin izlenmesini sağlamak ve etkinliğini değerlendirmek, -Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak, -Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak, -Yetki alanı dâhilinde şikâyetleri ele alma sürecini yeterli ölçüde izlemek ve kaydetmek, şikâyete konu düzeltici faaliyetleri yapmak ve kaydetmek, -Gelen müşteri şikâyetlerini ele almak, değerlendirmek, takip etmek, dosyalamak ve gerektiğinde düzeltici faaliyetleri başlatmaktan sorumludur.
4	Tüm Personel	-Şikâyet yönetim sürecinin işleyişi ve politikası hakkında bilgi sahibi olmak, -Müşteri şikâyetlerini olumlu bir şekilde karşılayarak, mümkünse memnuniyetsizliği gidermek, değilse şikâyeti Müşteri İstek/Şikâyet Formu ile kayıt altına almak/yönlendirme yapmak, -Müşterilere nazık davranmak, iyi kişisel ilişkiler kurmak, -Şikâyetleri ele alma ve raporlama ile ilgili şartlara uymak, kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetlerini rapor etmek, şikâyetlerin hızlı şekilde cevaplandırması için uygun kişilere yönlendirmekten veya kayıt altına almaktan sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 3 / 8

3. TANIMLAR

Şikâyet	Hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda açık veya üstü örtülü bir yanıt/çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.
Öneri/İstek	Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir. Hizmetlerimiz ile ilgili genel konularda uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir.
Yüksek Öncelikli Şikâyet	-Can kaybı ya da İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, -Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen, -Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması, -Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve hizmetin durmasına neden olan, -Aynı müşteriden bir yıl içerisinde aynı soruna işaret eden olumsuz geri bildirimler.
Normal Öncelikli Şikâyet	Katılımcı ve ziyaretçilerimizi doğrudan etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikâyetlerdir.
Anlık Çözümüne Bilinen Şikâyet	Şikâyetin alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikâyetlerdir.
Müşteri Memnuniyeti	Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesidir.
İç Müşteri	Bölgenin hizmet faaliyetlerine destek ve katkı sunan her birim ve personel, diğer birimlerin müşterisidir. Bölge çalışanları ve birimleri tarafından çalışma ortamı, iş süreçleri, uygulamalar veya diğer birim ve çalışanlarla ilgili iletilen memnuniyetsizlik ve şikâyetlerdir.
Dış Müşteri	Bölge hizmetlerini talep eden, hizmet alan kişi ve kurumlardır. Bunlar direkt Bölge hizmetlerinden faydalanan Bölge Katılımcıları/Kiracıları olduğu gibi Bölge hizmetlerini etkileyen tedarikçi, taşeron, çevre halkı, yüklenici çalışanları vb. aracı müşteriler de olabilir. Bölge Katılımcıları/Kiracıları ile Bölge hizmetlerinden yararlanan veya hizmetleri etkileyen kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından Bölgenin sunduğu hizmetler ile ilgili iletilen memnuniyetsizlik ve şikâyetlerdir.

4. PROSEDÜR AKIŞI

4.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verilen hizmetin tamamlanması sonrası veya hizmetin devamı boyunca yıllık periyotlarda Katılımcı /Kiracılara “Müşteri Memnuniyet Anketi Formu” ile hizmet kalitesinin kontrolü sağlanır. Anket aynı zamanda, <http://www.aso2osb.org.tr/> adresindeki dokümanlar başlığı altında “Müşteri Memnuniyet Anketi Formu” bölümünden müşteri tarafından doldurularak iletilir. Müşterilerden gelen anketler, YSS tarafından yıllık periyotta değerlendirilerek uygunsuzluk durumunda “Uygunsuzluk/Düzeltici Faaliyet Prosedürü” uygulanır. Müşteri Memnuniyet Anketlerinin değerlendirilmesinde beş cevap seçeneği içeren beş adet soru sayısal değerlendirme yapılabilecek nitelikte olmak üzere hazırlanır.

Müşteri memnuniyetini sayısal olarak belirleyerek, bu sayısal değerlerle kurum kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilmek adına hedef, bu hedeflere yönelik planlar ve raporlar hazırlayabilmek için beş seçenekli cevaplar hazırlanır. Bu seçenekler 0 ile 5 arası değerlere sahiptir.

En olumlu cevap 5 puan değerinde olup, en olumsuz cevap ise 1 puandır. Olumlu cevaptan en olumsuza doğru 1 puan aralıkları ile seçeneklerin sayısal değerleri 5-4-3-2-1 olarak sıralanır. Kötü (1), Zayıf (2), Orta (3), İyi (4), Çok iyi (5). Her müşterinin cevabı önce puan sistemine göre sayısal değerlendirilir sonra her bir sorunun sayısal ortalaması alınır ve her bir soru için yüzde oran hesaplanır. Her bir sorunun % memnuniyet oranlarının ortalaması alınarak ortalama

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ	Sayfa 4 / 8	

% memnuniyet hesaplanır, çıkan sonuç %80 in altında ise veya her bir ankette yer alan en az bir sorunun puanlaması 2 veya 2'nin altında puanlandırıldıysa YSS tarafından değerlendirilip gerektiğinde üst yönetime bildirilir ve bu konuda değerlendirme sonucunda uygun ve gerekli olduğu durumlarda "Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne göre "Düzeltici Faaliyet Formu" açılarak gerekli faaliyetler planlanır. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesi o yıla ait tüm "Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formları" yukarıda belirtildiği şekilde değerlendirilerek sonuçları ve gerektiğinde düzeltici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında paylaşılır.

Yabancı uyruklu bir kişinin Müşteri Memnuniyet Anketi Formunda yer alan tüm bölümleri eksiksiz doldurması ve eğer ankette herhangi bir açıklama yapacaksa İngilizce olarak yapması gerekmektedir. Yabancı uyruklu kişi tarafından doldurulan Müşteri Memnuniyet Anketi Formu, eğer gerek var ise yabancı dil bilen personel tarafından Türkçe 'ye çevrildikten sonra Müşteri Memnuniyet/Şikayet Prosedürüne göre değerlendirilmektedir.

İç Müşteri memnuniyeti, "Çalışan Memnuniyet Anketi Formu" ile ölçülmekte olup, "İzleme ve Ölçme Prosedürü"nde tanımlanmıştır.

4.2. Müşteri Şikâyetlerinin Ele Alınması

4.2.1. İstek/Şikâyet Bildirimi/Kayıt Altına Alınması

Bölgemiz, TS ISO 10002:2018 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti Standardı çerçevesinde tarafımıza iletilen şikâyet ve tavsiyelere objektif, gizlilik kuralları çerçevesinde, ücret talep etmeden, müşteri odaklı hizmet yaklaşımı ile cevap vermektedir.

"Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Prosedürü"ne, "Müşteri İstek ve Şikayet Yönetim Süreç Şeması", "Müşteri İstek/Şikâyet Formu"na, "Yönetim Sistemleri Politikası"na ve "Müşteri Memnuniyet Anketi Formu"na web sayfası aracılığı ile ulaşılabilirdiği gibi, istendiğinde e-posta/faks veya elden de temin edilebilir. 3.taraf istek ve şikayetleri "Müşteri Memnuniyet ve Şikayet Prosedürü" ile değerlendirilmektedir.

Yabancı uyruklu bir kişinin istek/şikayetleri için Müşteri Şikâyet Formunda yer alan tüm bölümleri eksiksiz İngilizce doldurması gerekmektedir. Yapılan istek/şikayet sonrasında yabancı dil bilen personel tarafından Müşteri Şikâyet Formu Türkçe 'ye çevrildikten sonra Müşteri Memnuniyet/Şikayet Prosedürü gereğince şikayet takibi yapılmaktadır ve istek/şikayet sahibiyle yazılı olarak yabancı dil bilen personel eşliğinde iletişim gerçekleştirilmektedir.

Duyma engelli kişilerin şikayetleri için Müşteri Şikâyet Formunda yer alan tüm bölümler eksiksiz doldurtularak yazılı olarak alınmaktadır. Aynı zamanda görme engelli kişilerin sözlü şikayetleri de şikayeti alan personel tarafından tam ve eksiksiz doldurulduktan sonra alınarak Müşteri Memnuniyet/Şikayet Prosedürü gereğince şikayet takibi yapılmaktadır.

Bölgemiz hizmetleri ile ilgili telefon, web sitesi, KEP, sosyal medya, şahsen başvuru, dilekçe veya CİMER yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından YSS'ye iletilir ve YSS tarafından "Müşteri Şikâyet Formu" nun ilk ve şikâyetin açıklaması bölümü düzenlenir. Personele iletilen yazılı ve sözlü şikâyetlerde aynı zamanda müşteri, elektronik forma yönlendirilebilir. Müşteri şikâyetleri, <http://www.aso2osb.org.tr/> adresindeki dokümanlar başlığı altında "Müşteri İstek/Şikâyet Formu" bölümünden müşteri tarafından doldurularak direkt de iletilir. Personele telefon/yüzyüze yapılan şikayetlerde personel gelen şikayeti "Müşteri İstek/Şikayet Formu" ile de kayıt altına aldıktan sonra YSS'ye iletebilir. Müşterilerden gelen istek/şikâyetler ve cevapları şikayetçilerin gizliliğini ve kişisel bilgilerini koruyarak, YSS tarafından hazırlanan kişisel olmayan istatistiki şikayet verileri (şikayet sayısı, kapanma oranları, ilgili birim vs.) kamuya web sitesi aracılığıyla veya talep eden kurum/kuruluşlara her senenin sonunda açıklanmaktadır.

Şikâyet talebinin işleme alınabilmesi için formun eksiksiz doldurulması gerekmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 5 / 8	

Şikâyetlerin alınmasında kullanılan iletişim araçları aşağıda belirlenmiştir.

ŞİKÂYETİN BİLDİRİLİŞ ŞEKLİ	KAYIT YÖNTEMİ
http://www.aso2osb.org.tr/	Elektronik form
Santral telefonu	Elektronik forma yönlendirme/ İstek/Şikayeti form ile kayıt altına alma
Müşteri ziyaretleri	Baskılı form doldurma/ yönlendirme
Müşterilerin iletişimde olduğu personel e-posta	Elektronik forma yönlendirme/YSS'ye iletme/ İstek/Şikayeti form ile kayıt altına alma
Müşterilerin iletişimde olduğu personel telefonları	Elektronik forma yönlendirme/ İstek/Şikayeti form ile kayıt altına alma
CİMER	YSS'ye iletme/ İstek/Şikayeti form ile kayıt altına alma
KEP	YSS'ye iletme/ İstek/Şikayeti form ile kayıt altına alma
Sosyal Medya	YSS'ye iletme/ İstek/Şikayeti form ile kayıt altına alma

Şikâyetler, “Müşteri İstek/Şikâyet Formu” ile kayıt altına alınır. Tüm şikâyetler “Müşteri İstek/Şikâyet Takip Formu” ile şikâyetin alındığı andan gerektiğinde düzeltici faaliyetin tamamlanıp kapatılması ve en son müşterinin şikâyetin sonucu ile ilgili bilgilendirilmesine kadar tüm aşamalarda takip edilir. “Müşteri İstek/Şikâyet Takip Formu”nda her bir istek/şikâyete farklı bir numara verilerek takibi sağlanır.

Gelen istek ve şikâyetin alındığına dair bildirim, YSS tarafından en kısa sürede yazılı olarak yapılır. Bildirimde, istek/şikâyetin kayıt numarası belirtilir. Müşterilerimiz şikâyetinin durumunu iletişim kanallarımızdan, başvuru esnasında verilen kayıt numarası ile öğrenebilirler.

CİMER aracılığı ile iletilen şikâyetlerde, CİMER başvuru süreci işler, istek ve şikâyetin alındığına dair bildirim ve şikâyet sonuçlandıktan sonraki bildirim şikâyet yapan tarafa iletilmez. Bu şikâyetlerde, şikâyet konusuna göre CİMER tarafından ilgili kamu kurumuna yönlendirildikten sonra Bölgemize kep adresi/resmi yazı ile yönlendirilir. Şikâyet başvuruları, şikâyetin yapıldığı tarihten itibaren en geç 30 gün içinde cevaplandırılmalıdır. Bu yüzden şikâyetin Bölgemize iletilmesinden sonra en kısa sürede yönlendiren kamu kurumuna Bölge Müdür Yardımcısı tarafından cevaplandırılır. Gelen şikâyet ve şikâyete dair yapılan işlem ve yazışmalar YSS'ye bildirilerek YSS tarafından kayıt altına alınır. Başvuru ile ilgili yapılan işlemler sonuçlanmadıysa bu süre içinde ara cevap; işlem sonuçlandığında ise kesin cevap verilir.

4.2.2. İstek/Şikâyetin Ele Alınması (Sebebi, Çözümü, Kapatılması, Bildirim, Mutabakat)

Şikâyetler, şikâyete konu olan birimden bağımsız birim/ler ve Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından değerlendirilmekte olup, Yönetim Sistemleri Sorumlusu ile ilgili şikâyetler ise Bölge Müdürü ve/veya Bölge Müdür Yardımcısı tarafından değerlendirilir. Değerlendirmede şikâyete konu olan birimden gerekli bilgi, veri, görüş ve öneri alınabilir. Her bir şikâyet ele alınırken adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir, müşteri odaklı yaklaşılr. Şikâyetin araştırılması aşamasında şikâyetçiden şikâyet ile ilgili detaylar talep edilebilir. Müşteri ile yapılan görüşmeler telefonla, elektronik posta ya da yüz yüze olabilir.

Şikâyetlerin önem derecesine göre ele alma süreleri aşağıda belirtilmiştir:

Yüksek Öncelikli Şikâyet	Konunun ilgilileri ile 24 saat içinde toplanılır ve aksiyonlar belirlenir.
Normal Öncelikli Şikâyet	Konunun ilgilileri tarafından 2 hafta içinde çözüm üretilmesi yoluna gidilir.
Anlık Çözümüne Bilinen Şikâyet	Çözöldükleri gün, çözüm üreten tarafından kayıt altına alınır.
Öneri/İstek	Birim müdürleri toplantılarında, koordinasyon toplantılarında, YGG'de görüşölür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 6 / 8

Şikâyete ilişkin tüm kanıtlar değerlendiren ekip tarafından ele alınır. Araştırma, şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak gerçekleştirilir. Bütün ilgili durumların ve şikâyete konu bilginin araştırılması için her türlü makul çaba sarf edilir. Değerlendirme sonucu şikâyetin nedeni (Kök sebep), şikâyetin giderilmesi için alınacak aksiyon ve aksiyon alacak birim belirlenir. Aksiyonlar belirlenirken şikâyetin tekrarlanmaması amaçlanır.

Şikâyetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletilir. Şikâyetçi şikâyetinde haklı bulunursa şikâyetin konusuna göre gerektiğinde (Gerekliliğine YSS karar verir) "Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne göre Düzeltici Faaliyet açılır. Şikâyet derhal çözüme ulaştırılamıyorsa, sonrasında mümkün olan en kısa zamanda, şikâyetin etkili bir çözüme ulaştırmasını amaçlayan bir şekilde konu ele alınır. Şikâyetin etkilediği alanlar için risk analizi "Risk Analizi Prosedürü"ne göre tekrar değerlendirilir.

Çevresel gürültü, koku ve tozuma şikâyetleri ile ilgili olarak, Çevre Kanunu, Çevresel Gürültü Kontrolü Yönetmeliği ve Sanayi Kaynaklı Hava Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği kapsamında; ölçüm yapma, çevre mevzuatına uygunluk yönünden resmi teknik değerlendirme gerçekleştirme ve bu mevzuat kapsamındaki yetkiler yalnızca, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına ait olduğundan Çevre Yönetim ve Arıtma Müdürlüğü tarafından yapılan denetim sonucu tespit edilen hususlar ile ilgili Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğüne bildirimde bulunulur.

Şikâyet hakkında alınan karar veya gerçekleştirilen her bir eylem, karar alınır alınmaz veya eylem yapılır yapılmaz şikâyetçiye bildirilir. Şikâyetin çözümü ile ilgili tepkiler; bilgi verme, teknik destek, telafi, özür dileme, iyi niyet hediyesi, şikâyete konu hizmet veya prosedürde değişiklik yapılması vb. içerebilir. Şikâyetçiden 2 gün içinde cevaba itiraz gelmemesi durumunda yapılan açıklama kabul edilmiş sayılır. Şikâyetçi, önerilen karar veya eylemi reddederse şikâyet açık tutulur. Bu durum kaydedilir, şikâyetçi iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları hakkında bilgilendirilir. Bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya müşteri tatmin olana kadar şikâyeti izlemeye devam edilir.

Şikâyetçiye yazılı geri bildirim ve şikâyetin kapatılması YSS tarafından ve Müşteri İstek/Şikâyet Formunda belirtilen e-posta, sms vb. kanallarla yazılı olarak yapılır. YSS tarafından Katılımcıya yapılan şikâyetin kapatılması bildiriminde aynı zamanda "Müşteri Memnuniyet Anketi Formu" da iletilip müşterinin süreç ile ilgili memnuniyeti ölçülür. Müşteri tarafından gelen "Müşteri Memnuniyet Anketi Formu" YSS tarafından "Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formuna" işlenir. Formda bulunan "Müşteri Şikâyeti Mi?" sütunu "Evet" işaretlenerek gelen müşteri şikâyetlerini ele alma sürecinin memnuniyet oranları izlenir. İzleme sonuçları, YGG Toplantılarında görüşülerek değerlendirilir, şikâyetleri ele alma sürecinin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

Açık kalan şikâyetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikâyet tarihinden itibaren 6 ay içerisinde şikâyetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikâyetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde veya şikâyetin geri çekilmesi durumunda şikâyet kapatılır.

Şikâyetin kuruluşun yetki ve sorumluluğu dışında olması, hukuki değerlendirme gerektirmesi veya yetkili kurum ve kuruluşların müdahalesinin gerekli olması durumunda, şikâyet ilgili 3. taraflara (mahkeme, adli/idari merciler, kamu kurum ve kuruluşları, hukuk müşavirliği vb.) aktarılabilir. 3. taraflara aktarılan şikâyetlerde, aktarım tarihi, nedeni, ilgili yazışma ve belgeler, varsa dosya/başvuru numarası ile süreçte gerçekleştirilen işlemler "Müşteri İstek/Şikâyet Takip Formu" üzerinden takip ve kayıt altına alınır. Hukuki veya resmi süreç devam ettiği sürece şikâyet açık olarak izlenir ve gelişmeler kayıt altına alınır; süreç sonuçlandığında veya kuruluşun yetki ve sorumluluğu kapsamında yapılabilecek tüm işlemler tamamlandığında, kapatma gerekçesi belirtilerek şikâyet kapatılır. 3. taraflara aktarılan şikâyetlerin durumu en az yılda bir kez gözden geçirilir ve ilgili kayıtlar, yasal saklama süreleri saklı kalmak kaydıyla en az 1 yıl süreyle muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ		Sayfa 7 / 8

Gerektiğinde, şikâyetçi ile ilgili kişisel bilgiler, sadece kuruluş içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla kullanılır ve müşteri veya şikâyetçi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe veya açıklama kanunen zorunlu değilse açıklanmaz. Sistemde yer alan, istatistiksel olarak analizleri yapılan müşteri şikâyet verileri; herhangi bir kurum, kuruluş veya müşteri tarafından talep edildiğinde üst yönetimin onayı ile kişisel olmayan istatistiki verileri ilgili tarafa açıklanır.

Müşteri, çalışan veya diğer ilgili kişilere ait kişisel verilerin yetkisiz kişilerce elde edilmesi, erişilmesi, paylaşılması, kaybolması veya yanlış kişiye gönderilmesi gibi bir kişisel veri ihlali şüphesi veya gerçekleşmesi durumunda, durum gecikmeksizin Kalite ve Sürdürülebilirlik Birimi ve ilgili yetkililere bildirilir. İhlalin kapsamı, etkilediği kişisel veriler ve ilgili kişiler değerlendirilerek gerekli teknik ve idari tedbirler alınır, ihlal ve alınan önlemler kayıt altına alınır. İhlalin bildirim gerektirmesi halinde, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararları doğrultusunda Kurula ve gerekli durumlarda ilgili kişilere yasal süreler içerisinde bildirim yapılır. Veri ihlali sonrasında tekrarını önlemek amacıyla gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır ve uygulanır.

Bölge tarafından, müşteri şikâyetleri kapsamında işlenmekte olan kişisel verilerin saklanması ve imhası ile ilgili süreler Kayıt Takip Formunda belirlenmiş olup, basılı kopyaları ve bilgisayar kayıtları süresiz olarak YYS tarafından saklanmaktadır. Verilerin işlenmesi, KVK Kanununa uygun olarak yapılır.

İç Müşteri öneri ve şikâyetleri, “Öneri/Şikâyet Formu” ile yapılmakta olup, öneri/şikâyet sistemi, “İletişim Prosedürü”nde tanımlanmıştır.

4.3. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi ve İzlenmesi

Müşteri memnuniyeti kapsamında alınan şikâyet ve geri bildirimler, ilgili kayıt sistemi üzerinden kayıt altına alınır ve belirli periyotlarda analiz edilir. Yapılan analizlerde; şikâyetlerin ilgili birimlere göre dağılımı, şikâyet konuları ve tekrar eden şikâyetler, şikâyetlerin sayısal ve dönemsel değişimi, belirlenen termin süreleri içerisinde sonuçlandırılıp sonuçlandırılmadığı, zamanında kapatılmayan şikâyetlerin nedenleri, tekrarlayan veya önemli müşteri şikâyetleri ile gerekli görülen durumlarda düzeltici faaliyet ve iyileştirme ihtiyaçları değerlendirilir. Analiz sonuçları Kalite ve Sürdürülebilirlik Birimi tarafından “Müşteri İstek/Şikâyet Analiz Formu” üzerinden kayıt altına alınır ve müşteri memnuniyetinin artırılması, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi amacıyla değerlendirilir. Belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmayan şikâyetler için gecikme nedeni değerlendirilir ve gerekli görülmesi halinde ilgili birim tarafından aksiyon alınır. Analiz sonuçları yıllık olarak değerlendirilir ve ihtiyaç duyulması halinde ilgili birimlere ve üst yönetime raporlanır. 3. taraflara aktarılan veya hukuki/resmi sürece konu olan şikâyetler de analiz kapsamında değerlendirilerek, süreçlerin takibi ve tekrar eden sorunların önlenmesine yönelik gerekli iyileştirmeler planlanır.

5. İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR

5.1. Çalışan Memnuniyet Anketi Formu	ASO2.FR.49
5.2. Öneri/Şikâyet Formu	ASO2.FR.50
5.3. Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Formu	ASO2.FR.57
5.4. Müşteri İstek/Şikâyet Formu	ASO2.FR.68
5.5. Müşteri Memnuniyet Anketi Formu	ASO2.FR.69
5.6. Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu	ASO2.FR.70
5.7. Yönetim Sistemleri Politikası Formu	ASO2.FR.91
5.8. Müşteri İstek/ Şikâyet Takip Formu	ASO2.FR.146
5.9. Müşteri İstek/Şikâyet Analiz Formu	ASO2.FR.187
5.10. Uygunsuzluk/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	ASO2.PR.03

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO:	ASO2. PR.19
		YAYIN TARİHİ:	05.09.2022
		REVİZYON TARİHİ:	07.10.2026
		REVİZYON NO:	08
	ASO 2. VE 3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ	Sayfa 8 / 8	

5.11. Risk Analizi Prosedürü

ASO2.PR.10

5.12. İzleme ve Ölçme Prosedürü

ASO2.PR.11

5.13. İletişim Prosedürü

ASO2.PR.17

6. REVİZYON İZLEME TABLOSU

Rev. No	Revizyon Tarihi	Açıklama
00	05.09.2022	İlk yayın
01	07.04.2023	2.madde- Standart isimleri tam olarak yazılmıştır. 2.1.4.maddesi-Personelin görevlerine yeni görevler eklenmiştir. 4.2.1.maddesi-Şikayetin alınması ile ilgili değişiklikler yapılmıştır. 5.madde- İlgili Doküman ve Kayıtlar da formda isim değişikliği olmuştur.
02	12.07.2023	2.1. madde-Sorumluluklar maddesinde izleme ile ilgili sorumluluklar eklenmiştir. 4.2.1. madde- Müşteri İstek ve Şikayet Yönetim Süreç Şeması ve CİMER yoluyla iletilen şikayetlerin kaydı eklenmiştir. 4.2.2. madde-Şikayetin çözümüne dair yöntemler eklenmiştir. Şikayetleri ele alma sürecinin memnuniyetinin ölçülmesi tanımlanmıştır. Müşteri şikayet verilerinin açıklanması ile kişisel verilerin işlenmesi eklenmiştir.
03	11.09.2023	3. madde-Tanımlar maddesinde İç Müşteri ve Dış Müşteri tanımı eklenmiştir. 4.1. madde-İç Müşteri memnuniyet ölçümü tanımlanmıştır. 4.2.2. madde-İç Müşteri öneri/şikayet sistemi tanımlanmıştır. 5. madde-İlgili doküman ve kayıtlara İç Müşteri memnuniyet ve şikayeti ile ilgili dokümanlar eklenmiştir.
04	21.02.2024	4.1.madde-Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi maddesinde her bir soru için ayrı değerlendirilip gerektiğinde düzeltici faaliyet açılması ile ilgili açıklama eklenmiştir. 4.2.1.madde-CİMER den gelen şikayetlerle ilgili açıklama eklenmiştir. 4.2.2.madde-Şikayetin kapatılması e-posta vb. kanallarla yazılı olarak yapıldığı eklenmiştir.
05	26.11.2024	4.1.madde-Yabancı uyruklu kişilerin anketi nasıl dolduracağı açıklanmıştır. 4.2.1.madde-Yabancı uyruklu kişi ve duyma/görme engelli kişilerin şikayetlerinin nasıl kayıt altına alınacağı açıklanmıştır. 4.2.1.madde-İstatistiki verilen paylaşımları hakkında bilgi eklenmiştir.
06	30.04.2025	2.madde- Kapsam kısmına TS ISO 46001 Su Verimliliği Yönetim Sistemi standardı eklenmiştir.
07	28.08.2026	4.2.2. İstek/Şikâyetin Ele Alınması (Sebebi, Çözümü, Kapatılması, Bildirim, Mutabakat) başlığı altında gürültü, koku ve tozuma şikayetleri hakkında bilgi eklenmiştir.
08	07.10.2026	Tüm prosedür gözden geçirilip gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Elektronik Nüshadan Çıktı Alındığında Kontrolsüz Doküman Olur	