|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. AMAÇ**  Şikâyetlerin çözüm yöntemiyle ilgili sistematiği tanımlamak.    **2.KAPSAM**  Bu prosedür personel, öğrenci, paydaş ve diğer kanallardan gelen tüm reel ve potansiyel şikâyetleri kapsar.    **3.SORUMLULUKLAR**  **Kalite Ofisi:** Gelen şikâyetlerin izlenmesi, gerekenlerin yönlendirilmesi ve raporlanmasından sorumludur.  **Birim Şikâyet Yöneticileri:** Mutahap oldukları şikâyetlerin kök nedenlerini tespit ederek, şikâyetleri çözümlemek ve bir daha ortaya çıkmaması için gerekli önlemleri almaktan sorumludur.  **Birim Şikâyet Sorumluları:** Birim Şikâyet Yöneticilerine yardım etmekten sorumludur**.**  **Yönetim Temsilcisi:** Şikâyet yönetim sürecinin tüm aşamalarının takibinden ve yönetiminden sorumludur.  **Yönetim Temsilcisi Yardımcısı:** Yönetim Temsilcisine yardım etmekten sorumludur.  **4. TANIMLAR**  **Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi **Şikâyet**: ABÜ’ye hizmetleri ve şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi **Müşteri:** Hizmeti kullanan  kişi ya da kuruluş **Müşteri Memnuniyeti**: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi **Geri Bildirim:** ABÜ hizmetleri veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili görüşler ve yorumlar  **Müşteri Hizmeti:** Hizmetin ömür döngüsü boyunca müşteri ile ABÜ ’nün etkileşimi  **İlgili Taraf:** ABÜ ’nün performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi ya da grup  **Hedef:** Şikâyetleri ele alma konusundaki ilgili aranan veya amaçlanan şey  **Politika:** Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen kuruluşun şikâyetleri ele almayla ilgili genel amaç  **Süreç:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan bir faaliyetler dizisi  **5. İLGİLİ FORM VE DOKÜMANLAR**  KY-SR-0001 Kalite ve Şikâyet Yönetimi Süreci  **6. KISALTMALAR**  **ABÜ:** Antalya Bilim Üniversitesi  **YGG**: Yönetimin Gözden Geçirmesi  **7.UYGULAMA**   |  | | --- | | 7.1.Öğrenci, personel, paydaş ve diğer kanallardan tüm şikâyetler <http://sikayet.antalya.edu.tr>  adresindeki program üzerinden şikâyet yönetim sistemi kullanılarak ilgili birime gönderilir.  7.2.Sisteme girildiğinde; E-posta (şikâyetle ilgili geri dönüşün yapılacağı mail adresi) doldurulur. (Eğer sisteme giriş yapıldıktan sonra talep oluşturuluyorsa bu bilgiler otomatik olarak sistemden gelir.)  7.3.Öncelik kısmında; şikâyetin aciliyet durumu seçilir.(Varsayılan değer olarak “Normal” seçili gelir.)  7.4.Birim kısmında; şikâyetin bildirileceği birim seçilir. (Varsayılan değer olarak “Rektörlük” seçili gelir.)  7.5.Özet kısmında; şikâyetin hangi konu ile ilgili olduğu yazılır.  7.5.Açıklama kısmında; şikâyetin ne olduğu belirtilir. Eğer şikâyet ile ilgili gerekli dosya veya belge var ise “Dosya Seç” alanı üzerinden sisteme yüklenir. “Kullanıcı Tipi” seçilebilir.  7.6.Gönder butonuna basıldığında, ilgili birime şikâyet iletilir ve şikâyetçi Şikâyet Takibi ekranına yönlendirilir.  7.7.Aynı zamanda, bildirilmiş olan şikâyetçi e-posta adresi ile birim şikâyet yetkililerine otomatik mail gelir. Bu mailler takip için ardışık olarak verilmiş olan şikâyet bilet numarasını da içerir.  7.8.Birim şikâyet sistemine girerek bileti görüntüler. Burada yapılan veya yapılacak işlemlere göre açıklamalar yazarak kaydeder. Yapılabilecek işlemler şunlardır:  7.9. Şikâyete geri dönüş/cevap verme süresi <= 3 gün,  7.10. Şikâyetin çözümü için öngörülen süre <= 14 gün,  7.11.Çözümün gerçekleştirildiği süre <= 14 gün’dür.  **Şikâyet Tamamlandı:** Şikâyet için gereken işlemler tamamlandığında açıklama kısmına yapılmış olan çözüm yazılır ve şikâyet kapatılır. Şikâyet sahibi çözümden memnun kalmamış ise aynı şikâyeti tekrar açabilir. Şikâyetin kapalı kalabilmesi için şikâyet sahibinin memnuniyetinin sağlanması esastır.  **Şikâyet başka bir birime aktarıldı:** Eğer şikâyet oluşturulurken birim yanlış seçilmişse; birim yetkilisi, konusu kendisiyle ilgili olmayan şikâyeti, açıklama kısmına gerekli bilgileri girerek ilgili birim yetkilisine atayabilir.  **Şikâyet uygun bulunmadı ve kapatıldı:** Talep uygun değilse açıklama kısmına gerekli bilgiler girilerek şikâyet kapatılır.  Şikâyetin çözümü gerçekleştirildikten sonra şikayetçi tarafından 30 gün içerisinde geri dönüş yapılmadığı taktirde, şikâyet otomatik olarak kapatılacaktır.  7.12.Yetkili şikâyet görüntüleme kısımda şikâyet istenilen sıralamada listelenebilir.  7.13. Kaydedilen her değişiklikte şikâyet sahibine, talebiyle ilgili güncelleme olduğuna dair otomatik mail gönderilir.  7.14.Şikâyet sahibi sisteme girdiğinde; açmış olduğu tüm şikâyetleri, bunlara verilen cevapları ve alınan aksiyonları görebilir. Kapatılmış bir şikâyeti tekrar açma işlemi yapabilir.  7.15. Şikâyet kapatıldığı zaman şikâyet sahibine gönderilen otomatik mail içinde küçük bir memnuniyet anketi linki bulunur.  7.16.Yapılan tüm talepler sistemde kayıtlı kalır. Her birimin kendi sorumluluğunda olduğu talepleri görüntüleme yetkisi vardır. Üst yetkililer tüm talepleri görüntüleyebilir, tüm talepler üzerinde işlem yapabilir.  7.17.Sistem üzerindeki raporlar bölümünde; çok çeşitli raporlar alınabilir ve ihtiyaca göre yeni raporlar tasarlanabilir.  7.18.Şikâyetin alınmasından itibaren kapanıncaya kadar olan tüm süreç sisteme kaydedilir. Şikâyetle ilgili tüm işlemler sırası ile Şikâyet Takibi ekranında görüntülenir.  7.19.Tüm kullanıcılar tarafından, kendilerinin tanımlı olduğu birimlere ait, tamamlanma süresi geçmiş olan talepler; sistemde “Bekleyen İşler”, “Zamanı Geçmiş İşler” gibi listelerde görülebilir.  7.20.Birim sorumlusu gelen şikâyete yönelik olarak KY-PR-0004 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak kök-neden analizi yapar ve hatayı öldürecek geçici faaliyet ve kalıcı faaliyet çalışmalarını başlatır.  7.21.Şikâyet çözüm sürecinde şikâyetin içeriğine göre danışman, hakem ve bunun gibi kişi ya da kurumlardan destek alınması söz konusu olur ise oluşan tüm maliyetler ABÜ tarafından karşılanır.  7.22.Şikâyetlerin alınmasından çözülmesine kadar geçen süreçte ISO 10002 standardında konu edilen kılavuzluk prensiplerine (objektiflik, adillik, şeffaflık, tarafsızlık, gizlilik, cevap verilebilirlik, erişebilirlik, ücretsizlik, hesap verebilirlik, müşteri odaklılık vb..) uyulur.  7.23.ABÜ şikâyetleri ele alma ve etkin çözümler bulma konusunda kaynakları temin etme ve faaliyetleri tarafsızca gerçekleştirme konusunda taahhütte bulunur ve bunu Şikâyet Yönetimi Politikası ile tüm çalışanlara ve kamuoyuna duyurur.  7.24.ABÜ hazırlamış ve onaylamış olduğu süreç ve politikaya göre şikâyet yönetimine ait rasyonel hedefleri belirler. Bu hedefler tüm süreç sorumluları tarafından izlenir. Olası uygunsuzluklar için KY-PR-0004 Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem yapılır.  7.25.Gelen tüm şikâyetler yılda bir yapılan YGG toplantılarında gündem maddesi olarak değerlendirilir.  **8.KAYITLAMA VE ARŞİVLEME**  Bu prosedür ve ilgili form/dokümanlar **KY**-**PR-0002 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne** göre kayıtlanır ve arşivlenir. | |  | |