

TASNİF DIŐI



**TÜBİTAK BİLGEM
KAMU SERTİFİKASYON MERKEZİ**

MÜŞTERİ ŐIKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu

PRO.01.01

Revizyon No

02

Revizyon Tarihi

31.08.2021

TASNİF DIŐI

REVİZYON GEÇMİŐI		
Revizyon No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
00	İlk Çıkıő.	18.10.2019
01	Sayfa düzenlemeleri yapıldı, Őikâyetleri Ele Alma Prosedürü maddesi yeniden düzenlendi.	24.08.2020
02	İçerik düzenlemesi sağlanmış, Őikâyetleri ele alma yöntemleri ayrıntılandırılmıştır.	31.08.2021

İÇİNDEKİLER

1	<i>Amaç ve Kapsam</i>	3
2	<i>Sorumluluklar</i>	3
3	<i>Tanımlar ve Kısaltmalar</i>	3
4	<i>Őikâyetleri Ele Alma Süreci</i>	4
4.1	Müşteri İletişim Hattı	4
4.2	Web Sitesi Üzerinden Gelen Őikâyetler	5
4.3	E-Posta ile Gelen Őikâyetler	5
4.4	CİMER ve TÜBİMER Üzerinden Gelen Őikâyetler	5
4.5	Sosyal Medya Hesapları Üzerinden Gelen Őikâyetler.....	5

1 Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, müşteri Őikâyetlerinin izlenmesi, ölçülmesi ve müşteri memnuniyetini artırmak için müşteriye sunulmuş olan ürün ya da hizmetlerle ilgili Őikâyetler, istekler ve önerilerin alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri ve bu süreçte yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Müşteri Őikâyetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, raporlanması ve müşteri geri bildiriminin sağlanması da dahil ürün ya da hizmetle ilgili tüm Őikâyetleri kapsar.

2 Sorumluluklar

Bu sürecin yürütülmesinden tüm birimler, koordinasyon ve takibinden ise Müşteri İlişkileri Birimi ve Kalite Sorumlusu sorumludur.

3 Tanımlar ve Kısaltmalar

Müşteri: Kamu ve özel kurumların, Kamu SM ürün ve hizmetlerine başvuru sağlaması için yetkilendirdiği kişilerdir.

Őikâyet: Kamu SM ürün ve hizmetleri ile ilgili tarafımıza iletilen memnuniyetsizlik ifadelerinin tümüdür.

Müşteri Memnuniyeti: Verilen hizmetin ve sunulan ürünlerin kalitesinin müşteri tarafından algılanma derecesidir.

Süreç: Müşterinin Kamu SM'den ürün ya da hizmet talebiyle başlar ve ürün ya da hizmet sağlandıktan sonra müşterinin geri bildirimlerini ve memnuniyetine göre alınan aksiyonları kapsar.

Kamu SM: Kamu Sertifikasyon Merkezi

KVKK: Kişisel Verileri Koruma Kanunu

SSL (Secure Socket Layer): Güvenli Sunucu Sertifikası

CİMER: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

TÜBİMER: TÜBİTAK İletişim Merkezi

ÖKC: Ödeme Kaydedici Cihaz

4 Őikâyetleri Ele Alma Süreci

Kamu Sertifikasyon Merkezi (Kamu SM) tarafından sağlanan tüm ürün ve hizmetler için Őikâyetler belirli kanallar üzerinden gelmektedir. Gelen Őikâyetler ürün ve Őikâyet türüne göre kategorilerine ayrılarak ele alınmaktadır. Kamu SM tarafından sağlanan ürün ve hizmetler aŐaęıda belirtilmiŐtir:

- Nitelikli Elektronik Sertifika (NES)
- Mobil Nitelikli Elektronik Sertifika (Mobil NES)
- Mali Mühür
- Kurumsal Őifreleme Sertifikası
- Elektronik Mühür
- ÖKC Sertifikası
- Güvenli EriŐim Modülü
- SSL Sertifikası
- Zaman Damgası
- Kart okuyucu çeŐitleri
- Yazılım Ürünleri
- DanıŐmanlık ve eğitim
- Uyum Değerlendirme Hizmeti

Kamu SM, müşteri Őikâyetlerini, istek ve önerilerini almak için aŐaęıda belirtildiği gibi farklı iletişim kanalları kullanmaktadır. Kamu SM tarafından sağlanan tüm ürün ve hizmetler için Őikâyetler aŐaęıdaki kanallardan alınmaktadır:

- Müşteri İletişim Hattı
- Web Sitesi
- E-posta
- CİMER ve TÜBİMER
- Sosyal Medya Hesapları

Müşterilerden alınan veriler KVKK'nin belirttiği sınırlar doğrultusunda kullanılmaktadır.

4.1 Müşteri İletişim Hattı

444 55 76 numaralı Çağrı Merkezi hattımızı arayarak Őikâyet bildiriminde bulunan kullanıcıların Őikâyetleri kayıt altına alınarak çözümü için gerekli iŐlemler baŐlatılmaktadır. Bu kanaldan gelen Őikâyetler ilk olarak Çağrı Merkezi personelleri tarafından karŐılanmakta ve yanıtlanmaktadır. Çağrı Merkezi çalışanlarının bilgi ve yetkilerinin dıŐında olan Őikâyetler için ilgili birimler ile iletiŐime geçilerek kendilerinden gelen bilgiler doğrultusunda Őikâyet sahibine dönüş sağlanmaktadır. Çağrı Merkezimiz hafta içi 08.10 – 19.00 arasında hizmet vermektedir.

4.2 Web Sitesi Üzerinden Gelen Őikâyetler

<https://kamusm.bilgem.tubitak.gov.tr>

Web sitemizde 'Bize UlaŐın' alanında yer alan iletişim formu doldurularak istek, öneri ve Őikâyet bildirimleri sağlanabilir. Müşteri İlişkileri Birimi ve Çağrı Merkezi çalışanları bu kanaldan iletilen bildirimleri karşılayarak çözüm sürecini başlatır.

4.3 E-Posta ile Gelen Őikâyetler

İstek, öneri ve Őikâyet bildirimi sağlamak isteyen kullanıcılar bilgi@kamusm.gov.tr e-posta adresine mail ile istek, Őikâyet ve önerilerini gönderebilirler. Müşteri İlişkileri Birimi ve Çağrı Merkezi çalışanları gelen Őikâyetlere göre değerlendirmeleri yaparak en kısa süre içerisinde mailleri yanıtlamaktadır. Gelen Őikâyetler Müşteri İlişkileri Birimi'nin bilgisi dahilinde değilse, ilgili birime iletilerek bildirim sağlanır.

4.4 CİMER ve TÜBİMER Üzerinden Gelen Őikâyetler

CİMER üzerinden gelen Őikâyetler, Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden Müşteri İlişkileri Birimi'ne iletilir. Őikâyetler gelen kurum ve kuruluşlara göre ayrılarak ilgili Müşteri İlişkileri Uzmanı'na yönlendirilir. İlgili Müşteri İlişkileri Uzmanı gerekli araŐtırmaları yaparak yasal süre içerisinde gelen yazıları yanıtlayarak üst yönetim imzasına sunar.

TÜBİMER'den gelen Őikâyetler TÜBİMER platformu üzerinden, Müşteri İlişkileri Birimi'ne iletilir. Őikâyetler gelen kurum ve kuruluşlara göre ayrılarak ilgili Müşteri İlişkileri Uzmanı'na yönlendirilir. İlgili Müşteri İlişkileri Uzmanı gerekli araŐtırmaları yaparak gelen yazıları yanıtlayarak üst yönetimin onayına sunar.

4.5 Sosyal Medya Hesapları Üzerinden Gelen Őikâyetler

Kamu SM; Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook, YouTube ve Őikayetvar hesaplarına üyedir. Bu kanallardan gelen Őikâyetler de değerlendirilerek, Őikâyetin geldiği kanal üzerinden yanıtlanmaktadır.

5. Őikâyetlerin Analizi, Değerlendirilmesi ve Raporlanması

Őikâyetler aciliyet durumlarına göre mümkün olan en kısa süre içerisinde yanıtlanır. Őikâyetlerin araŐtırılması aşamasında Őikâyeti gerçekleŐtiren kişilerden Őikâyet ile ilgili detaylar talep edilebilir. Őikâyetlerin giderilmesi ve azaltılması için düzenleyici ve önleyici aksiyonlar alınır. İlgili birim veya personel Őikâyetlerin çözüme ulaŐıp ulaŐmadıđını takip eder ve sonuçlar ilgili müŐteriyi bilgilendirir.

Yukarıda belirtilen Őikâyet kanalları ile gelen Őikâyet verileri toparlanarak rapor haline getirilip aylık olarak yönetime bildirilmektedir. Őikâyetler, altında yatan sebeplerin belirlenmesi ve giderilmesine yardım etmek için kategorilerine ayrılarak analiz edilir ve raporlanır. Analizler belirli aralıklarla gerçekleştirilerek, gelen Őikâyetlerin tekrarlayan Őikâyet mi tekil Őikâyet mi oldukları anlaŐılmaya çalışılmaktadır.

MÜŞTERİ ŐIKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Müşteri memnuniyet seviyesini düzenli olarak belirlemek için de, müşteri memnuniyet anketleri gerçekleştirilmektedir. Őikâyet yönetim prosesinin müşterilerden gelen Őikâyetler ile memnuniyet anket sonuçları karşılaştırılmalı olarak değerlendirilmektedir.