



# TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLE ÖNERİ VE ŞİKÂyetİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

## 1. AMAÇ

Kurum tarafından verilen hizmetlerde iç ve dış müşteri geri besleme bilgilerinin alınması ve değerlendirilmesi, müşteri öneri ve şikâyeti söz konusu olduğunda bu öneri ve şikâyetlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, giderilmesi ve tekrar etmemesi için düzeltici faaliyetlerin yapılması ile ilgili yöntemi tanımlamak.

## 2. KAPSAM

Kurum tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Kalite Temsilcileri, Prosedürde sorumluluk tanımlanan tüm personel.

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Müşteri:** Hizmet almak üzere ücretli ve ücretsiz başvurmuş olan kişi, kurum veya tüzel kişiliktir.

## 5. GENEL

## 6. UYGULAMA

### 5.1 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ile Öneri ve Şikâyetlerinin Alınması

5.1.1 Kurum tarafından sunulan hizmetlerde iç ve dış müşteri memnuniyet, görüş, öneri ve şikâyetleri TENMAK web sayfasında yayınlanan bu Prosedürde tanımlandığı şekilde **Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formu** yoluyla veya yüz yüze görüşme, e posta, telefon vb. yollarla alınır. İç müşterilerin görüş ve önerileri de yine Doküman Yönetim Sistemi, e-posta vb. yollarla alınır, memnuniyetleri **Çalışan Memnuniyeti Anketi** ile alınan geri beslemeler yoluyla değerlendirilir. İç ve dış müşteri görüş, öneri ve şikâyetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilir.

5.1.2 Müşteriyle yapılan tüm görüşmeler **Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu** ile kayıt altına alınır.

5.1.3 TENMAK web sayfası üzerinden doldurulan **Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formu**, yerleşke ve sunulan hizmete bağlı olarak ilgili yönetim temsilcisine iletilir.

### 5.1.4 Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyetinin Değerlendirilmesi ve Takibi

5.1.5 **Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formu**, ilgili yönetim sistemi temsilcisi tarafından öneri veya şikâyet konu olan faaliyetin sorumlusu ile birlikte değerlendirilir.

5.1.6 Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formunda;

- İyi ve çok iyi işaretlemeler müşteri memnuniyeti olarak değerlendirilir.



# TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLE ÖNERİ VE ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

- Orta işaretlemeler için müşteri ile görüşülerek **Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu** tutulur.
- Zayıf ve çok zayıf işaretlenen sorular “şikâyet” olarak değerlendirilir, müşteri ile görüşülür ve **Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu** veya Doküman Yönetim Sistemindeki Müşteri Şikâyetleri Modülü kullanılarak kayıt edilir. Düzeltici faaliyet başlatılması gerekiyorsa ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** göre işlem başlatılır. Şikâyetin giderilmesi zaman alacak ve bir çalışma gerektirecekse müşteri bilgilendirilir, sonuç faaliyetle ilgili yönetici tarafından müşteriye bildirilir.

5.1.7 Müşteri öneri ve şikâyetleri, gerek görülür ise, hemen veya YGG toplantısında ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından üst yönetime sunularak görüşülür. Yönetim, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet kararını alır. Yapılacak çalışma **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** göre gerçekleştirilir. Yapılacak çalışmaların kontrolü ve koordinasyonu ilgili yönetim temsilcisinin takibinde yapılır.

5.1.8 Müşteri memnuniyeti ile öneri ve şikâyeti anket sonuçlarına ilişkin değerlendirme, YGG toplantısında ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından üst yönetime sunulur.

5.1.9 Müşteri şikâyeti süreç olarak ele alınmakta olup **Süreç Kartı, İş Akış Formu ve Performans Göstergesi İzleme Formu** üzerinden performansı izlenir.

## 7. REFERANS DOKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formu

Çalışan Memnuniyeti Anketi

Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu

Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Süreç Listesi

Süreç Kartı

İş Akış Formu

Performans Göstergesi İzleme Formu