T.C.
ADALET BAKANLIĞI
İzmir Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu Müdürlüğü

DUYURU

Kurumumuzun **ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ'**nin uygulanması, sürekli iyileştirilmesi, bu sistemin öngördüğü faaliyet ve sonuçlarının planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, sistematik, tarafsız olarak incelenmesinden ve yapılacak çalışmalarda;

Şikâyetleri ele alma süreçlerine dâhil olan **Kalite Yönetim Temsilcisi dışındaki tüm diğer yöneticiler**, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

a) Şikâyetleri ele alma süreçlerinin uygulanmasını sağlamak;
b) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak;
c) Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek;
d) Şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak;
e) Şikâyetleri ele alma ile ilgili eylemleri ve kararları rapor etmek;
f) Şapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma süreçlerinin izlenmesini sağlamak;
g) Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için harekete geçilmesini sağlamak;
h) Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personelin:

- Şikâyetleri ele alma konusunda eğitilmesi,
- Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uyması,
- Müşterilere nazik davranması ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırması veya bunları uygun kişilere yönlendirmesi,
- İyi kişisel ilişkiler kurması ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.

Tüm personelin:

- Şikâyetlerle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olması;
- Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olması;
- Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmelidir.

Kalite Yönetim Sistemimizin gelişimi için tüm arkadaşlarımızın gereken desteği vermek konusundaki ilgi ve hassasiyetleri için şimdiden teşekkür ederim.

Meltem BABAOĞLU
Kurum Müdürü
25.04.2023