

SÜREÇLER EL KİTABI

Doküman No: ESO-SEK-3

İlk Yayın Tarihi: 03.12.2015

Revizyon Tarihi: 00

Revizyon No: 00

Sayfa No: 1/2

SR-3.5.1 GERİ BİLDİRİMLERİN (ŞİKAYETLERİN) ELE ALINMASI İŞ AKIŞ ŞEMASI

GÖREVLİ	FAALİYET	KAYNAK REFERANSI
Üye ve/veya Diğer Paydaşlar	Kendilerine Bildirilen Geri Bildirim Yapabilecekleri Kaynakları Kullanarak Talep, Öneri ve Şikayetlerini ESO'ya bildirmeleri	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Üye İletişim Sorumlusu	Alınan Geri Bildirimin; Sınıflandırılması (Talep, Öneri, Şikayet), Önem Derecesinin Belirlenmesi ve E-ODA-ÜYE GERİ BİLDİRİM MODÜLÜ'ne kaydedilmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Üye İletişim Sorumlusu	Gerİ Bildirimin kayda alındığının Üye Öneri/Şikayet kutusu, ziyaret, anket, telefon, dilekçe, Meclis ve Meslek Komitesi Kararları hariç bildirilmez, Genel Sekreter ve ÜM Ekip Liderine bildirilmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Genel Sekreter ÜM Ekip Lideri	Gerİ bildirim kurumun hangi seviyesinde çözüleceğinin kararının verilmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Genel Sekreter ÜM Ekip Lideri (ÜM Ekibi)	Üyeden Ek Delil İste	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
	Sevk Gündem	
	İlgili Çözüm Seviyesine İlet	
İlgili Çözüm / Değerlendirme seviyesi	Gerİ Bildirimin görüşülmesi ve Yapılacak Çalışmaların kararının alınması, görevlendirmelerin yapılması, terminin belirlenmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü (6.2 Maddesi)
Üye İletişim Sorumlusu	Alınan kararın kayda alındığının Üye, Sorumlu Çalışma Grubu/Personel Genel Sekreter ve ÜM Ekip Liderine bildirilmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Üye İletişim Sorumlusu	Sürecin İzlenmesi (Sorumlu Personelden Çalışma Termininde Rapor İstenmesi) (Dış Kaynaklı Çözüm Gruplarının Cevplarının İzlenmesi) (Süreç İle ilgili Gecikmelerin İzlenmesi, ÜM Ekibi ve Üyenin Bilgilendirilmesi)	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Üye İletişim Sorumlusu	Sonuçların Kayda alınması (Başarılı, Başarısız, Süreç Devam Ediyor) Başarısız ise Nedenler, Başarılı ise Elde Edilenlerin E-ODA-ÜYE GERİ BİLDİRİM MODÜLÜ'ne kaydedilmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Üye Memnuniyeti Ekibi	Sonuçların Değerlendirilmesi	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü



SÜREÇLER EL KİTABI

Doküman No: ESO-SEK-3

İlk Yayın Tarihi: 03.12.2015

Revizyon Tarihi: 00

Revizyon No: 00

Sayfa No: 2/2

SR-3.5.1 GERİ BİLDİRİMLERİN (ŞİKAYETLERİN) ELE ALINMASI İŞ AKIŞ ŞEMASI

Üye Memnuniyeti Ekibi	Sonuçların YGG Toplantısında Gündeme Alınması	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü
Yönetim Kurulu	Gerekli İse İyileştirme Kararlarının Alınması ve Uygulanması	ESO-PRO-08 Üye Geri Bildirimleri (Şikayetleri) Ele Alma Prosedürü

ESO

Hazırlayan: Üye İletişim Sorumlusu

Onaylayan: Genel Sekreter