

	<b>Doküman No</b>	<b>Doküman İsmi</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Rev. No</b>
	CCM_P006	ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	1 / 5	01

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.(SEDAŞ) tarafından şikâyet ve başvuruların değerlendirilip sonuçlandırılması için yapılacak işlemleri tanımlamak, müşteri geri beslemelerini bildirim, anket vb. yöntemlerle değerlendirmek, süreçlerimizi buna göre sürekli iyileştirme çalışmalarını tanımlamaktır.

SEDAŞ'da alınan şikâyet, başvuru ve geri bildirimlerden hareketle hizmetin başlangıcından sonuna kadar, şikâyet ile ilgili verilerin belirlenmesi, ilişki durumunun analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmelerle yönlendirilmesi ve iyileştirilmesi faaliyetlerini kapsar.

## 2.SORUMLULUKLAR

Bu prosedür Müşteri Hizmetleri Grup Müdürlüğü tarafından hazırlanır, yönetim sistemlerine uygunluğu Kalite ve Çevre Müdürlüğü tarafından kontrol edilir ve bölümün bağlı olduğu direktör tarafından onaylanır.

Bu prosedürün uygulanmasından Müşteri Hizmetleri Grup Müdürlüğü ve tüm departman yöneticileri sorumludur.

## 3.REFERANSLAR

ISO 9001:2015 Madde 10.2

ISO 9001:2015 Madde 8.2.1

ISO 10002:2014 Madde 4 ve 7

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

## 4.TANIMLAR

**Şikâyet:** Şikâyet sahiplerinin SEDAŞ'ın verdiği hizmetler ve başvuruları çözmek için uyguladığı süreçlerle ilgili memnuniyetsizlik ifadesidir.

**Bildirim:** Müşterilerin SEDAŞ'a yaptığı her türlü şikâyet, ihbar ve taleplerdir.

**Şikâyet sahibi:** Şikâyeti olan ve bunu SEDAŞ' a ileten kişi, kurum, kuruluş ya da temsilcisi.

**Müşteri:** Hizmet alan kişi, kurum, kuruluşlar ya da temsilcileri.

**Mevzuat:** SEDAŞ 'ın faaliyetlerini yürütürken uyması gereken tüm yasal şartlar ve düzenlemeler.

**MBS:** Müşteri Bilgi Sistemi

**SEDAŞ:** Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

**MT:** Müşteri Temsilcisi

**DF:** Düzeltici Faaliyet

**YT:** Yönetim Temsilcisi

**MŞBS:** Müşteri Şikâyetleri Birim Sorumlusu

## 5.UYGULAMA

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
MHM Müdürü	Müşteri Hizmetleri Grup Müdürü	Dağıtım Direktörü

	<b>Doküman No</b>	<b>Doküman İsmi</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Rev. No</b>
	CCM_P006	ŞİKÂYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	2 / 5	01

Bu prosedürde belirtilen şikâyet ve başvuruların alınması ve değerlendirilmesi aşamasında müşteriden herhangi bir ücret talep edilmeyecektir. Şikâyetin çözümü esnasında SEDAŞ'ın yaptığı işlemler dışında mevzuat gereği ortaya çıkabilecek ve SEDAŞ tarafından karşılanması mümkün olmayan masraflar, şikâyet sahibinden talep edilebilecektir. SEDAŞ şikâyetlerin ele alınması sürecinde aşağıda belirtilenleri taahhüt eder.

- Şikâyet Yönetimi Prosedürü müşteri ve şikâyet sahibi için erişilebilir olacaktır.
- Şikâyetlerin değerlendirilmesi süreci tarafsız, adil ve önyargısız olarak gerçekleştirilecektir.
- Şikâyet sahiplerinin tüm bilgileri gizli tutulacaktır.

## 5.1.SORUMLULUK VE YETKİ

Yönetim Kurulu tarafından onaylanan organizasyon şemasında belirlenen bölüm/birimlere bağlı çalışanlara sorumluluk, yetki ve görev tanımları sözleşme, prosedür ve ilanlarla iletilir.

### 5.1.1 Üst Yönetim

- Etkin ve verimli bir şikâyet değerlendirme süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek.
- Şikâyet ele alma sürecinin sürekli gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamak için ortam hazırlamak.
- Müşteri memnuniyet yönetim süreçleri ve müşteri odaklılık kavramının Şirket içerisinde yayılımının sağlamak.
- Proseslere göre hedefleri belirlemek.

### 5.1.2 Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

- Şikâyetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak, izlemek ve sürekli iyileşmesini sağlamak.
- Müşteri memnuniyetini ölçümlemek, sonuçlarını analiz ederek aksiyon planlarını oluşturmak, hedefleri belirlemek, takibini yapmak ve üst yönetime raporlamak.
- Şikâyet yönetim sürecinin etkili ve verimli işleyişi için, gerekli kaynakları temin etmek ve personel eğitimini sağlamak.
- Departmanların şikâyet yönetim süreci hakkında bilgilendirilmesini sağlamak.
- Şikâyetleri değerlendirerek şikâyetlerin kök nedenlerini ortadan kaldırmaya yönelik düzeltici faaliyetleri koordine etmek.

### 5.1.3 Müşteri Şikâyetleri Birim Sorumlusu

- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin birimlerinde uygulanmasını sağlamak, denetlemek ve gelişimi için önerilerde bulunmak.
- Müşteri şikâyetlerinin kök nedenlerini değerlendirerek düzeltici faaliyetlerin başlamasını sağlamak.
- Müşteri şikâyet ve başvurularının takibini yaparak, raporlamak, istatistiksel veriler çıkarmak ve Şikâyetleri Ele Alma Sorumlusu ile paylaşmak.
- Müşterilerin değişen ihtiyaçlarını belirleyerek ön çalışmaları yapmak ve Şikâyetleri Ele Alma Sorumlusu ile paylaşmak.
- Müşteri odaklı yapının birimlerinde oluşması için gerekli çalışmaları yapmak.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
MHM Müdürü	Müşteri Hizmetleri Grup Müdürü	Dağıtım Direktörü

	<b>Doküman No</b>	<b>Doküman İsmi</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Rev. No</b>
	CCM_P006	ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	3 / 5	01

#### 5.1.4 Müşteri Temsilcisi

- Şikâyet, başvuru ve geri bildirimlerin alınarak sisteme detaylı olarak girilmesi.
- Şikâyet yönetim sürecinde belirlenen adımları müşteri odaklı olarak uygulamak, çözüm üretmek, çözümleyemediklerini ilgili birimlere yönlendirmek.
- Şikâyet sahibinin talep etmesi veya gerekli görüldüğü durumlarda şikâyetin ele alınma süreci hakkında şikâyet sahibine bilgi vermek.
- Şikâyetin çözümlenmesi sonrasında şikâyet sahibi memnuniyetinin değerlendirmek.
- Şikâyetlerin belirlenen önceliklerine uygun olarak işleme alınmasını sağlamak.

#### 5.1.5 Tüm Birim Yöneticileri

- Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını ve yaygınlaşmasını sağlamak.
- Şikâyet yönetim prosedürüne uygun süreci yönetmek, gelişmesi için katkıda bulunmak.
- Kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, kök nedenleri ortadan kaldırmaya yönelik çözüm üretmek, çözümleri MŞBS'ye iletmek, düzeltici faaliyetlerde bulunmak.
- Kendi bölümüne ait şikâyet performansını raporlamak.

#### 5.1.6 Bütün Personel

- Müşteri memnuniyeti odaklı çalışmak.
- Kendi sürecinde oluşan şikâyeti ortadan kaldırmak için çalışma yapmak, düzeltici faaliyetler için birim yöneticilerine destek olmak.
- Kendi sürecinde oluşan şikâyeti zamanında çözmek ve şikâyet sahibinin çözümden memnun kalmasını sağlamak.

### 5.2 ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN ÇALIŞMASI

SEDAŞ, aşağıda belirtilen hususlar dikkate alınarak şikâyetleri ele alır, izler, ölçer ve değerlendirmelerini yaparak sürekli iyileştirme çalışmaları yapar.

#### 5.2.1 İletişim

SEDAŞ, müşterilerinin şikâyetleri ele alma sürecine aşağıda belirtilen başlıca kanallarla ulaşma imkânı tanımıştır.

- [www.sedas.com](http://www.sedas.com)
- [info@sedas.com](mailto:info@sedas.com)
- Müşteri Hizmetleri Merkezleri
- Çağrı Merkezi
- Web-chat
- Mobil Uygulama
- WhatsApp

Şikâyet yönetimi prosedürü, formlar ve anketler Türkçe olarak müşterilerimizin kullanımına sunulmuştur. SEDAŞ bünyesinde güncel tutulması amacı ile QDMS üzerinde takibi yapılmaktadır. Şikâyet sahibi yukarıda belirtilen kanallar aracılığı ile şikâyetleri ele alma süreci hakkında bilgilendirilir, bunların dışında e-mail, fax ve posta yolu ile de bilgilendirme yapılabilir. Şirket çalışanları prosedür, form ve anketlerin güncel hallerini müşteriye iletmekle yükümlüdürler.

#### 5.2.2 Müşteri Talep, Öneri ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri talep, öneri ve şikâyetleri 7 ana prensibe göre değerlendirilmektedir. (Şeffaflık, Erişilebilirlik, Cevap verilebilirlik, Objektiflik, Gizlilik, Müşteri Odaklı Yaklaşım ve Sürekli

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
MHM Müdürü	Müşteri Hizmetleri Grup Müdürü	Dağıtım Direktörü

	<b>Doküman No</b>	<b>Doküman İsmi</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Rev. No</b>
	CCM_P006	ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	4 / 5	01

iyileştirme)

**5.2.2.1 Şeffaflık:** Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara şikâyetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi, yeterli şekilde ilan edilmelidir.

**5.2.2.2 Erişilebilirlik:** Şikâyetleri ele alma prosesi bütün şikâyet sahipleri için kolayca erişilebilir olmalıdır. Şikâyetlerin yapılması, çözüme ulaştırılması ayrıntıları hakkında bilgiler verilmelidir. Şikâyetleri ele alma prosesi ve destek bilgisi kolay anlaşılabilir ve kullanılabilir olmalıdır. Bilgi açık bir dilde olmalıdır.

**5.2.2.3 Cevap verebilirlik:** Şikâyetin alınmış olduğu şikâyet sahibine derhal bildirilmelidir. Şikâyetlere önem durumuna göre kısa sürede cevap verilmelidir.

**5.2.2.4 Objektiflik:** Her bir şikâyet, şikâyetlerin ele alınması prosesi esnasında, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmelidir.

**5.2.2.5 Gizlilik:** Şikâyet sahibi ile ilgili, kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece kuruluş içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla elde edilebilir olmalıdır ve müşteri veya şikâyet sahibi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe, bunlar açıklanmamalıdır.

**5.2.2.6 Müşteri odaklı yaklaşım:** Kuruluşun uyarlaması gerektiği müşteri odaklı yaklaşım şikâyetleri dâhil olmak üzere geri bildirimde açık olmalıdır ve yaptığı işlemlerle şikâyetleri çözmeye taahhüdünü göstermelidir.

**5.2.2.7 Sürekli iyileştirme:** Şikâyetleri ele alma prosesinin ve ürünlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi kuruluşun daimi hedefi olmalıdır.

**5.2.2.8 Ücretlendirme:** Müşteriler tarafından gelen tüm talep, öneri ve şikâyetlerin değerlendirilip çözüme kavuşturulması SEDAŞ tarafından sunulan ücretsiz bir hizmet servsidir.

### 5.2.3 Bildirimin Önceliklendirilmesi

Gelen şikâyet ve bildirimler MBS sisteminde belirlenmiş olan kriterlere göre önceliklendirilir ve işleme alınır.

### 5.2.4 Şikâyetin Alınması

Sedaş'da şikâyetler ve bildirimler müşteri temsilcileri (telefon, faks, e-mail, web sitesi, web-chat, yazılı, dilekçe, başvuru formu, mobil uygulama, WhatsApp) aracılığı ile alınmaktadır.

Müşteri temsilcileri alınan şikâyetleri sistemde şikâyet kategorisi altında bulunan başlıklara uygun olarak kaydeder. Kayıt esnasında her bir kayıt için benzersiz bir kod oluşturulur. Bu kod şikâyet sahibine sms/sözlü ile bildirilir. Şikâyetin kaydı esnasında aşağıdaki bilgiler doldurulur:

- Şikâyeti bildiren kişi/kurum veya kuruluş adı ve iletişim bilgileri,
- Şikâyet tarihi,
- Şikâyete konu olan hizmet, personel ya da diğer faaliyetler,
- Şikâyetin açık tarifi ve çözümüne yardımcı olacak ek bilgiler,
- Müşteri tarafından istenen düzeltmenin açık tarifi,
- Şikâyete cevap için belirlenen yasal süre,
- Şikâyetin önceliklendirme derecesi.

### 5.2.5 Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi ve Şikâyet Sahibine Alındığının Bildirilmesi

Müşteri temsilcileri şikâyet ile ilgili ön incelemeyi yaparak varsa eksik bilgileri şikâyet sahibi ile iletişime geçerek tamamlar. Konusuna göre kategorize işlemi yaparak, her bir şikâyet MBS sistemine kaydedildiğinde sistem tarafından benzersiz bir kod oluşturulur. Bu oluşturulan kod aynı gün içerisinde müşterinin tercih ettiği kanal (sms, sözlü veya online işlemler) ile müşteriye iletilir.

### 5.2.6 Şikâyetin Takip Edilmesi

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
MHM Müdürü	Müşteri Hizmetleri Grup Müdürü	Dağıtım Direktörü

 s e d a ş	<b>Doküman No</b>	<b>Doküman İsmi</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Rev. No</b>
	CCM_P006	ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	5 / 5	01

Şikâyet sisteme kaydedildiği andan itibaren her aşamasında takip edilir ve şikâyet sahibine istediği her aşamada bilgi verilir. Web Online işlemler üzerinden kişisel bilgileri ile giriş yapmadan şikâyet başvuruları hakkında bilgi almak isteyen müşteriler Çağrı Merkezine yönlendirilerek, takip numarası ile şikâyetin durumu hakkında bilgilendirilir.

### 5.2.7 Şikâyetin Araştırılması

SEDAŞ kendisine ulaştırılan şikâyetlerin önem seviyesi ve sıklığına göre gerekli çabayı göstererek çözüme ulaştırmaya çalışır.

### 5.2.8 Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyetlerle ilgili yapılan araştırma sonucunda alınan veya alınacak aksiyon ile ilgili şikâyet sahibine ilgili birim tarafından bilgi verilir. SEDAŞ'ın çözümleyemediği durumlarda mevzuat gereklilikleri ve Şirket dışı çözümler hakkında şikâyet sahibine bilgilendirme yapılır.

### 5.2.9 Şikâyetin Kapatılması

SEDAŞ şikâyet için gerekli çalışmayı yaptıktan sonra şikâyeti kapatır. Ancak şikâyet sahibinin aynı konuda şikâyetini tekrar etmesi durumunda ilk şikâyetle ilişkili kayıt açılır. Şikâyet kapatılmamış gibi makul olan yollar tükenene kadar çalışmalar devam eder. Şikâyet sahibinin haksız olması durumunda nedeni sisteme girilerek müşteriye gerekli bilgilendirme yapılır ve şikâyet kapatılır. Şikâyeti, değerlendiren birimin kapatması esastır.

## 5.3 SÜRDÜRME VE İYİLEŞTİRME

Şikâyetleri ele alma sürecinde performans parametre ve hedefleri bulunmaktadır. Bu parametre ve hedefler, Şirket ve çalışanlar için belirlenmiş olup, belirlenen periyotlar ile hedef değerlendirme toplantılarında takip edilmektedir.

MŞBS tarafından hedef değerlendirme toplantıları için altı aylık periyotlarda şikâyetlerin durumunu gösteren karşılaştırmalı rapor ve çözüm önerileri hazırlanarak, YT'ne sunulur. YT gerekli gördüğü durumları, üst yönetim toplantılarında gündeme getirerek sürdürülebilir şikâyet yönetimi için kaynak, eğitim ve proses değişiklikleri adımlarının atılmasını sağlar.

Yapılan istatistik ve raporlamalara göre MŞBS ve birim yöneticileri tarafından düzenleyici faaliyetler geliştirilir.

Yapılan iyileştirme faaliyetleri eğer şikâyet yönetim sürecini etkiliyorsa, süreçte değişiklikler yapılarak, sürekli iyileşme sağlanır.

## 5.4 ŞİKÂYET YÖNETİM SÜRECİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYETİN ÖLÇÜLMESİ

SEDAŞ'da müşteri beklentilerinin karşılanması ve müşteri tatmininin artırılması amacına yönelik olarak; SEDAŞ'dan bizzat hizmet alan kişilere yönelik olarak "Aylık Müşteri Memnuniyetini Ölçme Anketi", ve yıllık olarak gerçekleştirilen Kamu Kurum ve Kuruluşları için "Müşteri Ziyaretleri" uygulamaları yapılmaktadır.

Anket sonuçları değerlendirilerek, aksiyon planları ve düzeltici faaliyetler oluşturulur.

## 5.5 KAYITLARIN SAKLANMASI

SEDAŞ'da kayıtlı halde tutulabilecek ve herhangi bir kanaldan tarafımıza ulaştırılan tüm müşteri şikâyetleri mevzuatta belirtilen süre dahilinde saklanır. MBS sistemindeki verilerin saklanması ve sürekliliğinin sağlanması için bilgi sistemlerinde IT\_T002 Yedekleme ve Geri Dönüş Yönetimi Talimatı oluşturulmuştur.

## 6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

IT\_T002 Yedekleme ve Geri Dönüş Yönetimi Talimatı

<b>Hazırlayan</b>	<b>Gözden Geçiren</b>	<b>Onaylayan</b>
<i>MHM Müdürü</i>	<i>Müşteri Hizmetleri Grup Müdürü</i>	<i>Dağıtım Direktörü</i>