

TASNİF DIŐI



**TÜBİTAK BİLGEM
KAMU SERTİFİKASYON MERKEZİ**

MÜŞTERİ ŐIKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu

PRO.01.01

Revizyon No

00

Revizyon Tarihi

18.10.2018

TASNİF DIŐI



REVİZYON GEÇMİŐI

Revizyon No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
00	İlk Çıkıő.	18.10.2018



İÇİNDEKİLER

1	<i>Amaç ve Kapsam</i>	3
2	<i>İlkeler</i>	3
3	<i>Tanımlar ve Kısaltmalar</i>	3
4	<i>Őikayetleri Ele Alma Prosedürü</i>	4



1 Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, anlaşmazlıkların çözümünün sistemli bir şekilde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasını sağlayarak SSL sertifikası talep eden Kamu SM müşterilerinden gelen Őikayetleri memnuniyete dönüőtürmektir.

Bu prosedür, Kamu SM'nin tüm birimleri için müşterilerin belirtilen iletişim araçlarını kullanarak iletmif olduğu geri bildirimlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, analiz edilmesi ve raporlanmasını kapsamaktadır.

Bu prosedür, Kamu SM SSL Sertifika İlkeleri ve Sertifika Uygulama Esasları çerçevesinde SSL sertifikasının başvuru, kabul ve kullanım süreci boyunca müşteri tarafından gelen her türlü Őikayet, öneri ve geri bildirim değerlendirilmesini içermektedir.

2 İlkeler

Bu prosedür; Őeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, müşteri odaklı yaklaşım, hesap verebilirlik ve sürekli iyileőtirme ilkeleri doğrultusunda ücretsiz olarak yürütölür. Bu kapsamda müşterilerden alınan veriler KVKK'nin belirttiği sınırlar doğrultusunda kullanılır.

Müşteri Őikayetleri yönetiminin daha verimli bir şekilde sürdürülebilmesi için personel kendi performansıyla alakalı Őikayetler hakkında derhal ve tam olarak bilgilendirilir. Ayrıca yetkililer tarafından personele durumu açıklaması için fırsat verilir.

3 Tanımlar ve Kısaltmalar

Müşteri: Kamu SM'ye SSL sertifikası için başvuran tüm kamu kurumları ve kamu kurumları tarafından yetkilendirilmiş SSL sorumlularıdır.

Őikayet: Kamu SM'ye SSL sertifikası veya Őikayetleri ele alma süreçleriyle ilgili yapılan 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

4 Őikayetleri Ele Alma Prosedürü

- Őikayetleri ele alma süreci bütün Őikayetçiler için kolayca erişilebilirdir.
- Bu bağlamda, SSL sertifikası talep eden kurum veya yetkilendirilen kurum yetkilisi, ilgili ve üçüncü kişiler, Őikayet, öneri veya isteklerini Kamu SM web sitesinde yer alan e-posta veya telefon bilgileri aracılığıyla Kamu SM'ye iletebilirler.
- Kamu SM Őikayetin alınmış olduğunu Őikayetçiye e-posta veya telefon aracılığıyla derhal bildirir.
- Kamu SM bu Őikayetleri aciliyet durumlarına göre mümkün olan en kısa sürede cevaplar.
- Őikayetler, yetkililer tarafından incelenir ve ilgili birimlere aktarılır.
- Bu Őikayetlerin giderilmesi ve Őikayetlerin azaltılması için düzenleyici ve önleyici aksiyonlar alınır.
- İlgili birim veya personel Őikayetlerin çözüme ulaşım ulaşmadığını takip eder ve sonuçla ilgili müşteriye bilgilendirir.