

PAYDAŞ ÖNERİ-TALEP-ŞİKAYET TAKİP FORMU

ŞİKAYET NO	TARİH	PAYDAŞ TİPİ			AÇIKLAMA	Ö	T	Ş	DÖF NO	YAPILAN FAALİYET	TARİH	SONUÇ	
		ÜYE	İP	DP								ÇÖZÜLDÜ	ÇÖZÜLMEDİ
201701-01	05.01.2017			X	Sayısal Takograf Kartı Başvurusu yapmak için gelen üyemiz ilgili birim yöneticisine Dijital ehliyet başvurusu yapmak istiyorum demesiyle yanlış anlaşılma oluşmuştur.			X		İlgili birim yöneticisi ile görüşme yapılarak yanlış anlaşılma çözülmüştür.	05.01.2017	X	
201701-02	18.01.2017			X	Üyemiz tarafından DEİK organizasyonu Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğanın Tanzanya resmi ziyaretine başvuru sürecinin duyurunun geç yapılması şikayeti iletilmiştir.			x		Aracı firma (Jet Mailin) sistem güncellemesi yapması ve hataların en aza indirilmesi için çalışma yapılmıştır.	25.01.2017	x	
201703-03	30.03.2017			X	Üyemiz, değişiklikten dolayı cep telefonu numarasının SMS Sisteminden çıkartılmasını istemiştir.		x			JET SMS Sisteminden numara çıkartılmıştır.	30.03.2017	x	
201703-04	30.03.2017	X			Üye firmamız,değişen fabrika müdürünün numarasının sistemden çıkartılarak yeni fabrika müdürünün numarasının eklenmesini talep etmiştir.		x			JET SMS Sisteminden numara iptal edilerek,yeni numara eklenmiştir.	30.03.2017	x	
201704-05	04.04.2017	x			Üyemiz, firma bilgilerinin başkaları ile paylaşımı hakkında endişe içerdiğini ifade etmiştir.			x		Genel Sekreter konu hakkında taraflarla görüşerek gerekli bilgilendirmeyi yapmıştır.	04.04.2017	x	
201705-06	06.05.2017	x			Üyemiz etkinlik ve fuar duyurularının güncel yapılması talep etmiştir.	x			DF.146	Dış Ticaret Bölüm Yöneticisi, üye firmayı arayarak web sayfası etkinlikler ve fuar takviminden konuyu takip edebileceği bilgisini vermiştir.	08.05.2017	x	
201705-07	11.05.2017			x	Üniversite öğrencisinin hazırladığı araştırma çalışması için fast fodd firmaları ile ilgili bilgi talebi olmuştur.		x			TOBB sistemi ve odamız bünyesindeki kayıtlarda,arşiv dökümanlarından bilgiler çekilip,düzenlenerek kişiye iletilmiştir.	12.05.2017	x	
201705-08	12.05.2017			x	Öğrenci burs talebinde bulunulmuştur.		x			Kurumumuzun burs uygulaması bulunmadığı bilgisi kendisine iletilmiştir.	30.05.2017	x	
201705-09	22.05.2017		X		İç paydaşımız,oda personelinin işlemler sırasında kullandığı programlarda (bilgisayarın eski olmasından dolayı) sık sık sıkıntı yaşanması,üyelerin bu durumdan şikayetçi olması üzerine bilgisayar değişim talebinde bulunulmuştur.	X			DF.147	15 adet bilgisayar,3adet ekran alınmasına Yönetim Kurulu Kararı ile karar verilmiştir.	30.05.2017	x	
201705-10	24.05.2017			x	Dış kurum yetkilisinden mail yoluyla Yönetim Kurulu Başkanı ile görüşme talebi alınmıştır.		x			Şahısdan gelen dilekçe incelenmiş,kurumumuzun izlediği politikalar gereği,dilekçesinde bahsedilen konularda yardımcı olunamayacağı bilgisi kendisine verilmiştir.	10.06.2017	X	
					Odamız faaliyetlerini basın ve sosyal medya aracılığı ile					Odamız faaliyetlerini basın ve sosyal medya aracılığı ile takip eden kişiye il için yaptığımız			

201706-11	01.06.2017		x	takip eden kişiden,Oda faaliyetlerinden duyduğu memnuniyeti ifade etmiştir.Aynı zamanda Uşak adının duyurulması için çalışmalar yapılması talebinde bulunmuştur.	x		genel faaliyetler hakkında bilgi verilmiştir. Ankara'da Bakanlıklar nezdindeki yaptığımız görüşmeler, gerçekleştirdiğimiz projeler ve devam eden projeler hakkında bilgi verilmiş,ilerleyen süreçlerdeki toplantılarımıza davet edilmiştir.	05.06.2017-03.07.2017	X		
201706-12	08.06.2017	X		Banaz ilçesinde faaliyet gösteren üye firmamız, kapasite raporunun yenilenmesi hakkında talep maili göndermiştir.		x	Kapasite Raporu Bölüm Yöneticisi tarafından firmaya kapasite yenileme raporu ile ilgili gerekli evraklar,form ve ücretlendirme gibi bilgiler ayrıntılı şekilde mail olarak iletilmiştir.	08.06.2017	x		
201706-13	13.06.2017		x	Banaz ilçesinde faaliyet gösteren firma,kapasite raporu yenileme evraklarını mail yoluyla iletmıştır.		x	Kapasite Bölüm Yöneticisi tarafından talep formu ve eklerin çıktısı alındıktan sonra kaşe imza yapılarak kurumumuza şahsen iletilmesi gerektiği bildirilmiştir.	13.06.2017	x		
201706-14	20.06.2017		x	Üye firmamızın,On line aidat ödeme için telefon numarasının eklenmesi talebi ve dekontların kendisine iletilmesi talebi olmuştur.		x	Üye firmamızın telefon numarası sisteme eklenerek,dekont mail yoluyla firmaya iletilmiştir.	20.06.2017	x		
201707-15	04.07.2017		X	Üye firma ticaret sicil işlemlerinde sıkıntı yaşadığını belirtmiştir.			DF.6 Ticaret Sicil bölümü sorumlusu çalışanlarımız üyenin sıkıntısının Mersis Sisteminden kaynaklandığını,Mersis sisteminde de Bakanlık çalışmasından kaynaklanan sıkıntılardan dolayı aksama yaşandığı bilgisi kendisine verilmiştir.	05.07.201-17.07.2017	x		
201707-16	06.07.2017		x	Üye firma talep ettiği belgede eksiklik olduğunu bildirmiştir.			DF.148 Mersis Sisteminde yaşanan sıkıntıdan dolayı aksaklık olduğu tespit edilmiş, Üye firmanın istediği belge düzenlenerek firmaya iletilmiştir.	06.07.2017	x		
201707-17	10.07.2017		X	Üyemiz,Oda telefonlarının çaldığı halde açılmadığı yönünde şikayette bulunmuştur.			Firmanın asıl ulaşmak istediği kurumun istediği Eximbankolduğu tespit edilmiştir. Kurum yetkilisi kişinin iletişim bilgileri kendisine iletilmiştir.	11.07.2017	x		
201708-18	07.08.2017			x	Üye, değişiklikten dolayı mail hesabının odamız sisteminden çıkartılması talebinde bulunmuştur.		x	Üyenin Jet Mail, Jet Sms ve TOBB Sisteminden mail hesabı çıkartılmıştır.	09.08.2017	x	
201708-19	11.08.2017			X	Yurtdışı aracı firma,Odamız üyelerinin İtalya ve İsviçre ile ilgili her türlü İthalat, İhracat ve Yatırım projelerinde destek olabilmek için iletişim talebinde bulunmuştur.			X	DF.151 Kurum yetkilisine odamızdan konu hakkında direkt irtibat kurabileceği bölüm yöneticisinin iletişim bilgileri iletilerek,irtibat kurması sağlanmıştır.	14.08.2017	x
201708-20	21.08.2017			X	Üye firma, gümrükleme faaliyetlerinde yaşadığı sıkıntıları kurumumuza ileterek, Uşak'ta her sektöre ait bölüm olması isteğini dile getirmiştir.			X	Uşak Gümrük Müdürlüğüne konu dilekçe ile iletilmiştir.	20.09.2017	x
201708-21	22.08.2017			X	10 Ağustosda gerçekleşen İhracatta Ödeme Yöntemleri eğitimi sunumu eğitime katılmayan üye firmamız tarafından talep edilmiştir.			X	Eğitimde kullanılan sunum üyemize mail olarak iletilmiştir.	22.08.2017	x
201709-22	12.09.2017			X	Üye firmamız İthalat-İhracat işlemleri nasıl yapıldığı hakkında bilgi talebinde bulunmuştur.			X	Üye firmaya mail ve telefon yoluyla ulaşılarak ilgili bilgiler verilmiş,odamız Dış Ticaret Bölüm Yöneticisi tarafından ziyaret edilmiştir.	20.09.2017	x
201709-23	10.09.2017			x	1 nolu eğitim salonunda güneşden dolayı rahat ders ve toplantı gerçekleştirilememesi hakkında şikayet alınmıştır.			x	1 nolu eğitim salonuna perde ilavesi yapılmıştır.	20.10.2017	x

201709-24	20.09.2017		x	Üye memnuniyet anketinde K Belgesi bölümünün yer almadığı, ilgili bölüm yöneticisi tarafından bildirilmiştir			FR-39 Üye Memnuniyet Anketi revizesi gerçekleştirilmiştir.	01.01.2018	x	
201710-25	03.10.2017		x	İç paydaşımız, Personel İzin Formunda düzenleme yapılması talebinde bulunmuştur.	x		FR-130 Personel İzin Formunda istenilen düzeltme yapılarak revizesi gerçekleştirilmiştir.	04.10.2017	x	
201710-26	06.10.2017	X		Üye firmamız, 25-28 Ekim Avrasya Ambalaj Fuarına ulaşım desteği organizasyonu düzenlenmesi için talepte bulunmuştur		x	İlgili fuar için duyuru gerçekleştirilmiş, tüm üyelere SMS gönderilmiş fakat fuar için yeterli katılımcı firma sağlanamamıştır. Bilgi üye firmaya iletilmiştir.	24.10.2017		X
201710-27	19.10.2017			X Üye firma Kredi Garanti Fonundan talep ettiği bilgiyi tam olarak alamadığını ifade etmiştir.		X	KGF Bölüm Yöneticisi ile paydaşın talebi ayrıntılı bir şekilde görüşülmüş, KGF çözüm önerileri paydaşa iletilmiştir. Ayrıca KGF'nundan görülebileceği kişinin iletişim bilgileri kendisi ile paylaşılmıştır.	24.10.2017	x	
201710-28	24.10.2017	x		Üye firma, on line sisteme girişte "Sisteme Giriş Kullanıcı Hatası" düzeltilmesi istemiştir.			x Firma yetkililerine ulaşılarak, sistem girişi hakkında tekrar bilgilendirme yapılmıştır, giriş hatasının kullanıcıdan kaynaklandığı tespit edilmiştir.	25.10.2017	X	
201710-29	24.10.2017	X		Üye firma Kolombiya Büyükelçisi'nin odamızı ziyaretinden sonra, Kolombiya ithalatçı firmalar listesi ve ülkede uygulanan vergi, gümrük, kota vb. bilgilerde taleplerde bulunmuştur.		x	Kolombiya Büyükelçiliği Ekonomi Müşaviri'ne ulaşarak ayrıntılı bilgi üyeye mail gönderilmiştir.	24.10.2017	x	
201710-30	26.10.2017			x İstanbul'da faaliyet gösteren bir otel oda üyelerine indirimli hizmet vermek için talepte bulunmuştur		x	Otel indirim sözleşmesi kayda alınmış, üye kart uygulaması ile sözleşme içeriği tekrar gözden geçirilmesi görüşülmüştür.	31.10.2017	X	
201710-31	30.10.2017			x Oda mail hesabına iş başvurusu talebinde bulunulmuştur.		x	İş başvurusu talebi ihtiyaç halinde değerlendirilmek üzere kayıt altına alınmıştır. İlgili kişiye bildirilmiştir.	30.10.2017	X	
201710-32	31.10.2017	x		Üye firma, Online aidat ödemesi hakkında destek talebinde bulunmuştur.		x	Online aidat ödeme sistemi firma yetkilileriyle aynı anda telefonda aşama aşama anlatılarak ödeme işlemi gerçekleştirilmesi sağlanmıştır sonrasında	31.10.2017	x	
201710-33	31.10.2017	X		Üye firmamız, Afrika ülkeleri ile gerçekleştirilen organizasyondaki misafir ülke katılımcıların iletişim bilgileri talebinde bulunmuştur.		x	Organizasyona katılan ülke yetkililerin iletişim bilgileri talep eden firmaya mail olarak iletilmiştir.	31.10.2017	x	
201711-34	08.11.2017	x		Üyemiz firmadan, "Pazarlama ve Satış Teknikleri" eğitim talebi alınmıştır.		x	2018 eğitim planında değerlendirilmesine karar verilmiştir, 2018 eğitim takvimi paydaşa mail olarak iletilecektir.	09.11.2017	x	
201711-35	14.11.2017	X		Üyemiz, değişiklikten dolayı cep telefon numarasının SMS sisteminden çıkartılması talebinde bulunmuştur.		x	Üyenin telefon numarası SMS sisteminden çıkartılmıştır.	14.11.2017	x	
201711-36	14.11.2017	x		Üye firma, mail yoluyla Kapasite Raporu Yenilenme Talebinde bulunmuştur.		x	Kapasite Raporu Yenilenmesi için gerekli evrak ve süreç hakkında bilgi Bölüm Yöneticisi tarafından verilmiştir.	14.11.2017	x	
201711-37	22.11.2017			X Oda mail hesabına iş başvurusu talebinde bulunulmuştur.		x	İş başvurusu talebi ihtiyaç halinde değerlendirilmek üzere kayıt altına alınmıştır. İlgili kişiye mail yoluyla bildirilmiştir.	22.11.2017	x	
201711-38	23.11.2017	X		Oda mail hesabına Oda Santral giriş müziği hakkında fikir önerisi iletilmiştir.	x		Santral giriş müziği değiştirilmesi planlanan zamanlarda gözönüne alınması için ilgili bölüm yöneticisine iletilmiştir.	23.11.2017	x	

201711-39	27.11.2017	x		Üye firmamızdan,2018 yılı için eğitim talebi alınmıştır.	x			2018 yılı eğitim programına alınmak üzere ilgili bölüm yöneticisine iletilmiştir.Planlanan 2018 eğitim takvimi ilgili kişilerle paylaşılacaktır.	27.11.2017	x
201712-40	11.12.2017	x		Üyemiz,değişiklikten dolayı cep telefon numarasının SMS sisteminden çıkartılması talebinde bulunmuştur.		x		Üyenin telefon numarası SMS sisteminden çıkartılmıştır.	11.12.2017	x
201712-41	14.12.2017	x		Dış paydaştan 2018 yılı için eğitim talebi alınmıştır.	x			2018 yılı eğitim programına alınmak üzere ilgili bölüm yöneticisine iletilmiştir.Planlanan 2018 eğitim takvimi ilgili kişilerle paylaşılacaktır.	14.12.2017	x
201712-42	14.12.2017	X		Dış paydaştan 2018 yılı için eğitim talebi alınmıştır.	X			2018 yılı eğitim programına alınmak üzere ilgili bölüm yöneticisine iletilmiştir.Planlanan 2018 eğitim takvimi ilgili kişilerle paylaşılacaktır.	14.12.2017	x
201712-43	15.12.2017	x		Dış paydaştan 2018 yılı için eğitim talebi alınmıştır.	x			2018 yılı eğitim programına alınmak üzere ilgili bölüm yöneticisine iletilmiştir.Planlanan 2018 eğitim takvimi ilgili kişilerle paylaşılacaktır.	15.12.2017	x
201712-44	28.12.2017		x	TOBB.NET Programında aylık olarak çıkan yetki süresi bitmiş firmalara yetki sürelerinin bittiğinin bildirilmesi.	x			Sistem geliştirme toplantısında görüşülmek üzere kayıt altına alınmıştır.		
201712-45	29.12.2017	X		Üyemiz,2018 yılı için eğitim talebinde bulunmuştur.	X			2018 yılı eğitim programına alınmak üzere ilgili bölüm yöneticisine iletilmiştir.Planlanan 2018 eğitim takvimi ilgili kişilerle paylaşılacaktır.	30.12.2017	x

DÖF NO: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet No Ö: Öneri T: Talep Ş: Şikayet İP: İç Paydaş DP: Dış Paydaş

FORM KODU: FR.91.R00