



ÖNERİ VE ŞİKAYET TAKİP ÇİZELGESİ

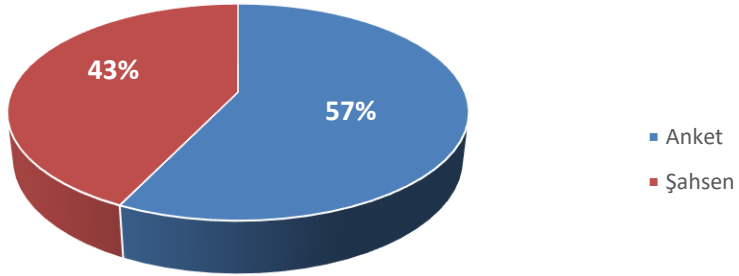
Takip No	Türü	Referans No	İşleme Alınma		Değerlen. Tarihi	Risk Puanı	DÖF açıldı mı	DÖF No	Çözümleme		İlgilinin süreçten Memnuniyeti	Kapatılma Tarihi
			Tarihi	İlgili bilgilendirme					Tarihi	İlgili bilgilendirme		
2018-01	Sikayet	S-01	17.01.2018	Sahsen	17.01.2018	3	Hayır	-	17.01.2018	6.04.2018	-	26.12.2018
2018-02	Sikayet	S-02	10.01.2018	Anket	10.01.2018	3	Hayır	-	26.12.2018	-	-	26.12.2018
2018-03	Sikayet	S-03	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	26.12.2018	-	-	26.12.2018
2018-04	Sikayet	S-04	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	22.02.2018	-	5.03.2018
2018-05	Sikayet	S-05	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	22.02.2018	-	5.03.2018
2018-06	Sikayet	S-06	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	5.03.2018	-	15.03.2018
2018-07	Sikayet	S-07	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	5.03.2018	-	15.03.2018
2018-08	Sikayet	S-08	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	22.02.2018	-	5.03.2018
2018-09	Sikayet	S-09	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	26.03.2018	-	11.12.2018
2018-10	Sikayet	S-10	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	17.04.2018	-	11.12.2018
2018-11	Sikayet	S-11	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	26.03.2018	-	11.12.2018
2018-12	Sikayet	S-12	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	17.04.2018	-	26.12.2018
2018-13	Sikayet	S-13	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	26.12.2018	-	-	26.12.2018
2018-14	Sikayet	S-14	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	26.03.2018	-	26.12.2018
2018-15	Sikayet	S-15	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	-	-	26.12.2018
2018-16	Sikayet	S-16	12.01.2018	Anket	12.01.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	-	-	26.12.2018
2018-17	Sikayet	S-17	13.02.2018	Anket	13.02.2018	3	Hayır	-	22.02.2018	27.03.2018	-	26.12.2018
2018-18	Sikayet	S-18	1.03.2018	Sahsen	1.03.2018	3	Hayır	-	1.03.2018	29.03.2018	-	26.12.2018
2018-19	Öneri	Ö-01	15.03.2018	Sahsen	15.03.2018	3	Hayır	-	2.05.2018	5.05.2018	-	26.12.2018
2018-20	Sikayet	S-19	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-21	Sikayet	S-20	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-22	Sikayet	S-21	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-23	Sikayet	S-22	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-24	Sikayet	S-23	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-25	Sikayet	S-24	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-26	Sikayet	S-25	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-27	Sikayet	S-26	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018
2018-28	Sikayet	S-27	16.04.2018	Sahsen	16.04.2018	3	Hayır	-	16.04.2018	16.04.2018	-	26.12.2018



ÖNERİ VE ŞİKAYET TAKİP ÇİZELGESİ

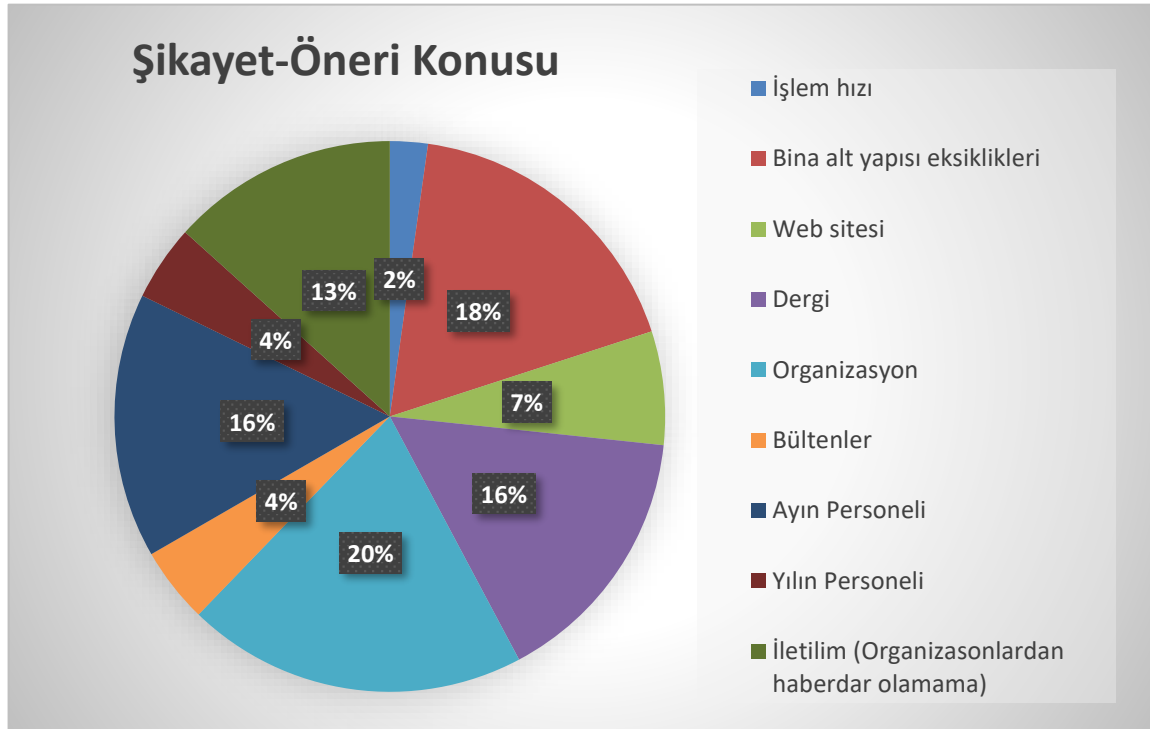
Takip No	Türü	Referans No	İşleme Alınma		Değerlen. Tarihi	Risk Puanı	DÖF açıldı mı	DÖF No	Çözümleme		İlgilinin süreçten Memnuniyeti	Kapatılma Tarihi
			Tarihi	İlgili bilgilendirme					Tarihi	İlgili bilgilendirme		
2018-29	Sikayet	S-28	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	18.12.2018	18.12.2018		26.12.2018
2018-30	Sikayet	S-29	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	18.12.2018	18.12.2018		26.12.2018
2018-31	Sikayet	S-30	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	18.12.2018	24.12.2018		26.12.2018
2018-32	Sikayet	S-31	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	18.12.2018	18.12.2018		26.12.2018
2018-33	Sikayet	S-32	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	18.12.2018	18.12.2018		26.12.2018
2018-34	Sikayet	S-33	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-35	Sikayet	S-34	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-36	Sikayet	S-35	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-37	Sikayet	S-36	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-38	Sikayet	S-37	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-39	Sikayet	S-38	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-40	Sikayet	S-39	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-41	Sikayet	S-40	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-42	Sikayet	S-41	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-43	Sikayet	S-42	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-44	Sikayet	S-43	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	26.12.2018			26.12.2018
2018-45	Sikayet	S-44	11.12.2018	Anket	14.12.2018	3	Hayır	-	18.12.2018	24.12.2018		26.12.2018

Şikayetlerin alınma Yöntemi



Sıra No	Yıl	Şikayet-Öneri Konusu	Borsa sorumlu mu?	Borsa iyileşme yapabilir mi?	Anket	Şahsen	Toplam
1	2018	İşlem hızı	Evet	Evet		1	1
2	2018	Bina alt yapısı eksiklikleri	Evet	Evet	6	2	8
3	2018	Web sitesi	Evet	Evet	3		3
4	2018	Dergi	Evet	Evet	7		7
5	2018	Organizasyon	Evet	Evet	9		9
6	2018	Bültenler	Evet	Evet	2		2
7	2018	Ayın Personeli	Evet	Evet		7	7
8	2018	Yılın Personeli	Evet	Evet		2	2
9	2018	İletilim (Organizasyonlardan haberdar olamama)	Evet	Evet	6		6
					33	12	45

*Merkezden alınan şikayetlerin bazılarında iki konu birden yer almakta



Sıra No	Şikayet Yılı	İyileştirme Yılı	İyileştirme No	İlçe	Şikayetler sonucu yapılan iyileştirmeler
1	2017	2017	1	Vezirköprü	Vezirköprü İrtibat Bürosuna klima alındı
2	2017	2017	2	Havza	Havza satış Seans Salonu faaliyete geçti
3	2017	2017	3	Havza	Havza ilçesinde üyelere iftar emeği verildi
4	2017	2017	4	Salıpazarı	Salıpazarı ilçesinde üyelere iftar emeği verildi
5	2017	2017	5	Vezirköprü	Vezirköprü ilçesinde üyelere iftar emeği verildi
6	2017	2017	6	Merkez	Tescil birimine yardımcı personel istihdam edilerek işlem hızı arttırıldı
7	2017	2017	7	Merkez	Yerleşim düzeni değiştirilerek servis alanı sadece tescil işlemleri için yeniden düzenlendi.
8	2017	2017	8	Merkez	Borsa sitesinin kış aylarında belediye ile koordineli çalışarak faaliyetinin aksamaması sağlandı
9	2017	2017	9	Merkez	Büyükşehir belediyesi ile irtibata geçilerek borsa sitesinin su şebeke hattı değiştirilerek su kesintileri önlendi.
10	2017	2017	10	Merkez	Yedaş ile irtibata geçilerek borsa sitesinin elektrik hattının güçlendirilmesi sağlandı.
11	2017	2017	11	Merkez	Türktelekom ile irtibata geçilerek internet alt yapısı güçlendirildi.
12	2017	2017	12	Merkez	Ekonomik Şura ile ilgili makamlara iletilen talep sunucu Gerçek Usulde Vergiye tabi olmayan çiftçilere ait ürünlerin, borsa tescili yapılarak gerçekleştirilen alımlarında 7 bin TL' lık sınır aranmayacak
13	2017	2018	1	Salıpazarı	Salıpazarı ilçesinde üyeler yönelik eğitim düzenlendi
14	2017	2018	2	Havza	Havza ilçesinde üyeler yönelik eğitim düzenlendi
15	2017	2018	3	Vezirköprü	Vezirköprü ilçesinde üyeler yönelik eğitim düzenlendi
16	2018	2018	4	Merkez	Muamelat servisinde yeni personel istihdam edildi.
17	2018	2018	5	Merkez	Web sitesi panelleri iyileştirildi
18	2018	2018	6	Merkez	Dergi içeriği iyileştirildi- Güncel konular- sağlıklı yaşam ile ilgili konular eklendi