

Hayrat İnsani Yardım Derneđi

---

# Bağışçı Memnuniyeti Yönetim Sistemi Politikası

---



**HAYRAT  
YARDIM**

## **Bağışçı Memnuniyeti Yönetim Sistemi Politikası**

Gerek ülkemizde gerekse küresel ölçekte sunduğumuz insani yardım hizmetlerinde, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uygun, tüm tarafların memnuniyetini esas alan, adil, tarafsız bir şekilde hizmet vermeyi ilke edinen, alanında öncü ve lider bir sivil toplum kuruluşu olmak temel amacımızdır.

Bu amaç doğrultusunda;

- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini uygulanabildiği ölçüde karşılayarak memnuniyetlerini artırmayı,
- Güvenilir hizmet sunma anlayışı ile adil, tarafsız, hesap verebilir, erişilebilir, mevzuata uygun ve şeffaf hizmet süreçlerine sahip olmayı,
- İstek ve şikayetlere; sorumluluk duygusuyla, hızlı, sistematik ve etkili çözümler sunmayı,
- Değişen beklentilere uyum sağlayarak Hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmeyi,
- Çalışanlarımızın yönetim sistem politikalarımızı içselleştirmelerine ve gelişimlerine yardımcı olmayı taahhüt ederiz.