**UK Visas and Immigration**

**Kısa bir süre önce müşterilerimizin hizmetlerimiz hakkındaki görüşlerini almak üzere bir anket yaptık. Aşağıdaki sitede sonuçların bir özetini bulabilirsiniz:**

<https://www.surveymonkey.com/sr.aspx?sm=twrhHtiBQraTBZxxCWi6_2bU_2bZKEa_2bALscLHbNAvR9uLY_3d>

**Aldığımız geribildirimler doğrultusunda hizmetlerimizde yaptığımız iyileştirmelerle ilgili bazı bilgiler de bulunmaktadır.**

Müştelerilerin % 14’ü seçilen vize kategorisiyle ve gerekli destekleyici belgelerle ilgili kısa ve öz bilgilere internetten ulaşmayı zor ya da çok zor bulduğunu belirtmiş.

* Şu anda UK Visas & Immigration websitesinde bazı değişiklikler yapılarak daha kullanışlı hale getirilmektedir.
* Yapılan değişikliklerle websitesinde farklı dillerde yardım bulunacak ve daha geniş bilgiye yer verilecektir.
* Yeni Türkçe websitesi İstanbul’daki Vize Başvuru Merkezi’nde (VBM) test edildikten sonra kullanıma açılacaktır. Test sürecine katılan bütün müşterilere £20 tutarinda hediye kuponu verilecektir.

Müşterilerin % 11’i başvuru sürecinde kendilerine adil davranılmadığını hissetmiş.

* 2012 yılında UK Visas & Immigration dünya genelinde Türk vatandaşlarından 100202 adet vize başvurusu almış ve bunların % 91’i başarılı olmuştur.
* Değerlendirme sürecinde karar kalitesini geliştirici önlemler alınmıştır.
* Müşterilerimizle sözlü ve yazılı ileşimimizi geliştirecek bazı kalite kontrol önlemlerini de uygulamaya geçirdik.
* Belirli aralıklarla müşteri memnuniyeti anketleri yaparak sonuçları ve hizmetlerimizde yaptığımız iyileştirmeleri yayınlayacağız.

Anket katılımcılarının yalnızca 90% ‘ı Vize Başvuru Merkezi çalışanlarının kibar ve nazik olduğunu belirtmiş.

* Bütün Konsolosluk ve Vize Başvuru Merkezi çalışanlarına müşteri hizmetleri eğitimi verilmiştir.
* VBMlere müşterilerimizin çalışanların hizmet kalitesiyle ilgili anında geribildirimde bulunabilecekleri formlar dağıtılmıştır.
* Bütün VBMlerimize önerilerinizi toplayıp değerlendirmemizi sağlayacak öneri kutuları koyulmuştur.

Katılımcıların %9’u pasaportlarının/belgelerinin kendilerine iadesinin ardından genel hizmet kalitesinden memnun kalmadıklarını belirtmiş.

* Artık bütün müracaatçılara başvuruları Konsolosluk’a ulaştığında, karar verildiğinde ya da yayınlanan ve hedeflenen değerlendirme sürelerinde gecikme ya da sarkmalar olduğunda bu gelişmelere yönelik email atılmaktadır.

**Aşağıdaki konularda genel yorumlar yapılmıştır:**

Vize ücretleri çok yüksek

* Birleşik Krallık hükümeti düzenli aralıklarla ücretleri gözden geçirerek gerekli olduğunda da düzenleme yapmaktadır.
* Artık online randevu alındığını gösteren yazıda, bu belgenin resmi makbuz yerine geçtiği de belirtilmektedir. Bu sayede iş ziyaretinizin masrafları işvereniniz tarafından karşılanacaksa vize ücretini de iş vereninizden talep edebileceksiniz.

Çağrı merkezi ücretleri çok yüksek

* Worldbridge Çağrı Merkezi ücretleri $14’dan $3’a düşürülmüştür.

Çok fazla belge isteniyor. Daha önce seyahat etmiş kişilerin başvuruları kolaylaştırılmalı

* Belirli başvuru türleri için istenen belgeler de çeşitlilik gösterir. VBM çalışanlarına daha fazla eğitim verilmiş ve websitelerimiz de size daha iyi bilgi verecek şekilde güncellenmektedir.

Yalnızca eksik bir belge nedeniyle başvurularının reddedilmesini önlemek amaciyla müracaatçilar eksik belgeleriyle ilgili aranmalı

* Yerleşim dışındaki başvuruları 15 işgünü içinde, yerleşim başvurularını da 12 hafta içinde değerlendirmemizi öngören sıkı hedeflerimiz bulunmaktadır. Bütün başvuruları bu belirlenmiş zaman dilimleri içinde değerlendirmeye çalışmaktayız.

Uzun bekleme süreleri, 3 haftalık bekleme süresi çok fazla. Seyahat planları dikkate alınmalı

* Yerleşim dışındaki başvuruların en az % 90’nını 15 işgünü içinde değerlendirmeyi hedeflediğimizi yayınlamaktayız. 2012’de yerleşim dışındaki başvuruların % 95’ten fazlasını bu sure içinde değerlendirdik. Aceleniz varsa ve iş için seyahat edecekseniz öncelikli hizmetimiz bulunmaktadır.

Bilgi akışı etkinleştirilmeli. Vizenin zamanında çıkıp çıkmayacağını beklemek çok stresli

* Artık vize başvurularının aşamalarıyla ilgili müşterilerimize en fazla 3 adet olmak üzere bilgilendirme emaili göndermekteyiz.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UKBA Istanbul Müşteri Anketi 2013** | | | |  |
| **Başvurunuz sonuçlanıp pasaportunuzun/belgelerinizin elinize ulaşmasının ardından bizden aldığınız hizmetten memnun kaldınız mı?** | | | |  |
| **Answer Options** | | **Response Percent** | **Response Count** |  |
| Çok memnun kaldım | | 26.7% | 295 |  |
| Memnun kaldım | | 52.2% | 577 |  |
| Ne memnunum, ne de memnun değilim | | 11.6% | 128 |  |
| Memnun kalmadım | | 5.3% | 59 |  |
| Hiç memnun kalmadım | | 4.2% | 46 |  |
| Memnun kalmadıysanız lütfen nedenini belirtiniz | | | 82 |  |
| ***answered question*** | | | **1105** |  |
| ***skipped question*** | | | **83** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |