



HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Birleşik Krallık Vizeler ve Göç Dairesi (UKVI) İstanbul, hizmetlerimiz hakkındaki görüşlerinizi öğrenmek ve nelerin işe yaradığını belirleyerek hizmetlerimizi nasıl geliştirebileceğimize karar vermek amacıyla müşteri geribildirimlerini incelemiştir. Daha az memnun kaldığınız alanlara odaklanarak hizmetlerimizde şu değişiklikleri yaptık:

İSTEDİĞİNİZ	YAPTIĞIMIZ
Başvuru formunu ve süreci kolaylaştırmamız	Geçtiğimiz yıl içinde UKVI vize başvuru formunda değişiklikler yapmıştır ve bu konudaki çalışmalarına devam etmektedir. Müşterilerimize başvuru süreçlerinde yardımcı olabilmek için tüm süreç boyunca adım adım 'nasıl vize başvurusu yapılacağını' açıklayan bir kılavuz yayınladık. Ayrıca ticari ortağımız Teleperformance da websitesinde bu bilgilere yer vermekte olup, kendi websitemizde de (www.gov.uk) başvuru formu doldurulmasıyla ilgili birkaç dilde yardım bulunmaktadır. Resmi Facebook sayfamız UkinTurkey 'i takip edebilir, alternatif olarak direkt linkleri ziyaret edebilirsiniz: http://www.calameo.com/read/0035835518add32fcb6bd (Türkçe) http://www.calameo.com/read/0035835518b21a3b6b008 (İngilizce)
İstenilen belgeler konusunda daha açık olabilir miyiz?	Teleperformance her vize kategorisi için hangi destekleyici belgeleri sunmanız gerektiğini belirten bir belge listesi vermektedir. Ayrıca hem kendi hem de Teleperformance'ın websitesinde sunulması önerilen destekleyici belge listeleri bulunmaktadır. Ziyaretçiler için link : https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/294927/Visitor_Documents.pdf
Sizinle irtibata geçmek kolay değil	Geçtiğimiz yıl içinde UKVI Hinduja Global Solutions (HGS) ile daha önce verilmeyen hizmetleri kapsayan <u>uluslararası iletişim hattı</u> kurulmasına yönelik yeni bir kontrat imzalamıştır. Bu yeni hizmet çerçevesinde: <ul style="list-style-type: none">• Müşteriler daha ucuz telefon görüşmesi yapabileceklerdir• Müşteriler web chat yapabileceklerdir• İstanbul Karar Merkezi'nde (İKM) HGS'nin yanıtlayamadığı soruları yönlendirebileceği özel bir e-postakutusu açılmıştır• Telefon görüşmeleri, içinde Türkçe, Rusça ve Arapça da olmak üzere 20 farklı dilde yapılabilmektedir <ul style="list-style-type: none">• Bunlara ek olarak, Vize Başvuru Merkezleri, başvurunuz sonuçlandığında kararın verildiğini ve pasaportunuzun teslim alınabileceğini bildiren otomasyon bir email gönderecektir. Müşterilerin artık SMS hizmeti için ücret ödemeleri gerekmemektedir. Teleperformance ayrıca müşterilerin başvurularının durumunu internette izleyebilecekleri online takip hizmeti de sunmaktadır. Biz de müşterilere başvuruları teslim alındığında, karar verildiğinde ve değerlendirme sürecinde bir gecikme olduğunda email bildirimleri göndermekteyiz. Websitemizde ve sosyal medyada da İKM'nin haftalık güncel değerlendirme sürelerini yayınlamaya başladık.



HİZMETLERİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Sizden bir karar çıkması çok uzun sürüyor/ başvurumun sonucunu ne zaman alacağımı bilmiyorum	Bir başvurunun ne kadar sürede sonuçlanması gerektiği konusunda müşterileri bilgilendirmeye yönelik daha fazla bilgiye yer verdik. Bu bilgi sayesinde yolculuğunuzu planlayabileceksiniz. UKVI websitesinde , yolculuk tarihinizden 3 ay öncesine kadar başvuru yapabileceğiniz açıkça belirtilmiş, dünya genelinde yerleşim dışındaki başvuruların sonuçlanması için 15 işgünü, yerleşim başvuruları içinse 60 işgünü hedeflediği yayınlanmıştır. Müşterilerimize ek ücret karşılığında başvurularının 5 iş günü içinde sonuçlandırılmasını sağlayan öncelikli vize hizmeti de sunmaktayız.
Red kararını bildiren yazıları basitleştirebilir misiniz ?	Başvuru değerlendirme kalitesini arttırmaya ve red yazılarını daha anlaşılır kılmaya yönelik bazı önlemler aldık. Bu süreç yakından izlenmekte olup çalışanlara gerekli eğitim verilmektedir.

Uygulamaya koyulan ya da sürecin devam ettiği diğer iyileştirme çalışmalarımız:

- Başvuru yapmanın kolaylaştırılması. Ulaşılması zor ve bazı açılardan dezavantajlı kitle ya da bireylerin belirlenmesi için özel gayret gösterdik ve hizmetlerimizi onların gereksinimlerini karşılayacak biçimde iyileştirdik. Çalışmalarımız sonucunda Batı Kazakistan'da, Türkiye'de de Adana ve Antalya'da yeni başvuru noktaları açtık. İlk kez bu Temmuz ayı içinde Kırgızistan'nın Bişkek şehrinde de bir vize başvuru noktası hizmete girecek ve bu sayede müşterilerin başvurularını yapmak için Kazakistan'a kadar gitmelerine gerek kalmayacaktır.
- Online başvuru portalımız olan visa4uk deki sistem arızaları gibi , başvuru değerlendirme süreçlerini etkileyebilecek ya da gecikmelere yol açabilecek her türlü konuyla ilgili gelişmeyi yayınlamaktayız.
- Müşterilerimize daha fazla seçenek sunabilmek için Vize Başvuru Merkezlerinde verilen ücretli ek hizmetler arttırılmıştır. Örneğin müşterilerimize Premium Lounge , direkt kurye servisi ve fotoğraf kabinlerini kullanma ve uygun koşulları taşıdıklarında da Öncelikli Vize'ye başvurma olanağı sunulmaktadır.
- Şubat 2014 tarihinde bütün resmi websiteleri tek bir adreste birleştirilmiştir: www.gov.uk. Ayrıca kilavuzlarımız da birleştirilmiş ve müşterilerimize doğru kategoride vizeye nasıl başvuracaklarını göstermeye yönelik <https://www.gov.uk/visas-immigration>'a yeni araçlar eklenmiştir. Bu yeni online kaynak vize başvuru sürecini kolaylaştırdığından müşterilerimize büyük yarar sağlayacaktır.
- Artık düzenli olarak [British Embassy Ankara](http://www.gov.uk) websitemiz, UK in Turkey' nin Facebook ve Twitter gibi sosyal medya hesapları ve Teleperformance'ın websitesi ve VBMLerde ve İngiliz Konsolosluğu'ndaki bildiri panoları aracılığıyla müşterilerimizle iletişime geçerek hizmetlerimiz hakkında bilgilendirmekteyiz. <https://www.gov.uk/government/world/organisations/british-embassy-ankara>