



ŞİKAYET YÖNETİMİ SÜRECİ

DOKÜMAN KODU	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
SR.13	11.01.2018	00	1/6
SÜRECİN TANIMI			
SÜREÇTEN SORUMLU BÖLÜM		BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER	
SÜRECİN GİRDİLERİ			
1	Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçları		
2	Paydaş Geri Bildirimleri		
SÜRECİN ÇIKTILARI			
1	İyileştirme Faaliyetleri		
2	Paydaş Memnuniyeti		
KAYNAKLAR			
1	İnsan Kaynakları		
2	Mali Kaynaklar		
3	Yazılım ve Donanım		
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
UNVAN	İMZA	UNVAN	İMZA
BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER		GENEL SEKRETER	



ŞİKAYET YÖNETİMİ SÜRECİ

DOKÜMAN KODU	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
SR.13	11.01.2018	00	3/6
SÜREÇ SAHİBİ	BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER		
TANIMI	ŞİKAYETLERİ ELE ALMA		
1	Şikayetin Alınması		
2	Şikayetin kayıt altına alındığı konusunda bilgilendirme		
3	Şikayetin ilk değerlendirmesinin yapılması		
4	Şikayetin çözümü ile ilgili karar alınması		
5	Yönetim Kurulu Onayı Gerekli mi? -2-		
6	Konunun Yönetim Kurulu toplantısında görüşülmesi		
7	Yönetim Kurulu Onayı		
8	Yeni çözüm önerilerinin belirlenmesi		
9	Çözüm önerisinin şikayetçiye bildirilmesi		
10	Şikayetçi Çözümden Memnun mu? -1-		
11	Çözümün uygulanması		
12	Sonucun şikayetçiye bildirilmesi		



ŞİKAYETLERİ YÖNETİM SÜRECİ

DOKÜMAN KODU	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO			
SR.13	11.01.2018	00	5/6			
SÜREÇ SAHİBİ	BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER	TANIMI	ŞİKAYETLERİ ELE ALMA			
FAALİYET	SORUMLU	YÖNTEM	KODU	KAYIT	KODU	
1	Şikayetin Alınması	Yönetim Organları-Tüm Personel	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
2	Şikayetin kayıt altına alındığı konusunda bilgilendirme	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
3	Şikayetin ilk değerlendirmesinin yapılması	Genel Sekreter -İlgili Bölüm Sor.-Basın Yayın H. İliş.	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
4	Şikayetin çözümü ile ilgili karar alınması	Genel Sekreter -İlgili Bölüm Sor.-Basın Yayın H. İliş.	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
5	Yönetim Kurulu Onayı Gerekli mi?	Genel Sekreter	-	-	-	-
6	Konunun Yönetim Kurulu toplantısında görüşülmesi	Yönetim Kurulu	Toplantı	-	Yönetim Kurulu Kararı	-
7	Yönetim Kurulu Onayı	Yönetim Kurulu	Toplantı	-	Yönetim Kurulu Kararı	-
8	Yeni çözüm önerilerinin belirlenmesi	Yönetim Kurulu	Toplantı	-	Yönetim Kurulu Kararı	-
9	Çözüm önerisinin şikayetçiye bildirilmesi	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
10	Şikayetçi Çözümünden Memnun mu?	Şikayetçi	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
11	Çözümün uygulanması	Genel Sekreter -İlgili Bölüm Sor.-Basın Yayın H. İliş.	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
12	Sonucun şikayetçiye bildirilmesi	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
13	Alternatif çözüm var mı?	Genel Sekreter -İlgili Bölüm Sor.-Basın Yayın H. İliş.	Toplantı	-	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
14	Şikayetin açık bırakılması	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Şikayetleri Ele Alma ve İyileştirme Prosedürü	PR.13	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39
15	Şikayetin Çözümü ile ilgili çözüm önerilerinin görüşülmesi	Genel Sekreter -İlgili Bölüm Sor.-Basın Yayın H. İliş.	Toplantı	-	Paydaş Öneri Talep Şikayet Formu	FR.39

FORM KODU: FR.06.R01

