YEŞİLAY	**YEŞİLAY ŞİKAYET YÖNETİMİ İŞ AKIŞ ŞEMASI**	Doküman No : SM.01-BS Yayın Tarihi : 10.09.2024 Revizyon No : 1 Revizyon Tarihi : 10.09.2024

1

ŞİKAYETİN ALINMASI

Yeşilay Web Sitesi İletişim Formu -Telefon - E-Posta - QR Kodu

↓

2

ŞİKAYET ALINDI BİLDİRİMİNİN OLUŞTURULMASI

*Şikayet sahibine, şikayet bildirimin ulaştığına dair mail yolu ile bildirim yapılır.

↓

3

ŞİKAYETLERİN BAŞLANGICININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE İLGİLİ BÖLÜME YÖNLENDİRİLMESİ

*Uzman tarafından konu bazlı ilk değerlendirme yapılır ve ilgili bölüme yönlendirir.

↓

4

BÖLÜMÜN ŞİKAYETİ ARAŞTIRMASI VE ÇÖZÜMÜ İÇİN KARAR ALMASI

*İlgili Bölüm tarafından ürün ve hizmete ilişkin şikayeti ele alır ve çözümler.

↓

5

KARARIN BİLDİRİLMESİ

*Şikâyet cevabı, şikayet sahibine maksimum 3 (Üç) iş günü içerisinde e-posta veya telefon yolu ile bildirilir.

↓

Şikâyet çözüme ulaştı mı?

→ **HAYIR** → **4**

EVET

↓

6

ŞİKAYETİN KAPATILMASI

*Şikayet cevabı, şikayet sahibi ile mutabık kalınır. Şikâyet sahibine şikayetin kapatıldığına dair mail yolu ile bildirim yapılır.

(*) Yeşilay "Kurum İçi" Bilgidir. Kontrollü dokümanlara elektronik olarak QDMS'ten ulaşılır. QDMS dışındaki basılı ve elektronik tüm dokümanlar kontrolsüz dokümandır.