



ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ ve DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU

Form No : FR.24
Revizyon : 01
İlk Yayın Tarihi:30.11.2012
Revizyon Tarihi: 30.01.2015

ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ KAYIT NUMARASI:

(Kayıt Numarası şikayeti / itirazı / öneri bildirimini alan personel tarafından doldurulacaktır.)

ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ BİLDİRİMİ YAPAN TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM (1.sayfa)

Şikayet / İtiraz / Öneri Bildiriminde Bulunan Hakkında Bilgiler:

Adı Soyadı :

Kuruluş (varsa) : Ünvan / Görev :

Telefon No:

Adres :

E-posta:

Temas Kurulacak Kişi (Eğer yukarıdakinden farklı ise):

Şikayet / İtiraz / Öneri Bildirim Bilgileri:

Bildirim Türü : Şikayet İtiraz Öneri

Konusu ve Açıklanması:

.....

.....

Karşılaşılan Sorun (Şikayet ya da İtiraz olması durumunda):

Şikayete / İtiraza Neden Olan Hizmet Türü:

Ortaya Çıkma Tarihi:

Şikayet / İtiraz Konusu ve Açıklanması

.....

Sınav İtirazı mı? Hayır Evet

İtiraz Edilen Sınavın Adı:

İtiraz Edilen Sınavın Tarihi ve kodu / şubesi:

Tekrarlanan Bir Sorun mu? Hayır Evet

Sorunun Sınıfı:

Sıra No	Tarif	Sıra No	Tarif
1	<input type="checkbox"/> Yanlış puanlama / Yanlış değerlendirme	11	<input type="checkbox"/> Fiyat artışı
2	<input type="checkbox"/> Kısmen veya tamamen sağlanmayan hizmet	12	<input type="checkbox"/> İlave ücretler
3	<input type="checkbox"/> Hizmet sağlamada gecikme Gecikme süresi:	13	<input type="checkbox"/> Gerekçesi olmayan masraflar / faturalar
4	<input type="checkbox"/> Kötü / Yanlış hizmet Ayrıntıları	14	<input type="checkbox"/> Sözleşme dönemi
	15	<input type="checkbox"/> Sözleşme kapsamı
5	<input type="checkbox"/> Hizmet sağlamayı reddetme	16	<input type="checkbox"/> Tazminat ödemesinin reddedilmesi
6	<input type="checkbox"/> Ticari uygulamalar / satış metotları	17	<input type="checkbox"/> Yetersiz tazminat
7	<input type="checkbox"/> Yanlış bilgi	18	<input type="checkbox"/> Sözleşmenin değişikliği
8	<input type="checkbox"/> Yetersiz bilgi	19	<input type="checkbox"/> Sözleşmenin iptali / feshi
9	<input type="checkbox"/> Ödeme düzenlemeleri	20	<input type="checkbox"/> Hizmetin iptali
10	<input type="checkbox"/> Fiyat	21	<input type="checkbox"/> Verilen taahhüdün gerçekleştirilmemesi
		22	<input type="checkbox"/> Yanlış faturalama
		23	<input type="checkbox"/> Şikayetin ele alınmasında aşırı gecikme
		24	<input type="checkbox"/> Diğer tip sorun :
		

EK(LER)* :

* Şikayet / İtiraz / Öneri bildirimini ile ilgili (varsa) ilgili belge ve dokümanlar vs. ek yapılmalıdır.

Bildirimde Bulunan Kişinin İmzası :

Tarih:



ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ ve DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU

Form No : FR.24
Revizyon : 01
İlk Yayın Tarihi:30.11.2012
Revizyon Tarihi: 30.01.2015

ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ KAYIT NUMARASI:

(Kayıt Numarası şikayeti / itirazı / öneri bildirimini alan personel tarafından doldurulacaktır.)

DEĞERLENDİRMEYİ YAPANLAR TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM (2.sayfa)

Bildirim (Şikayet / İtiraz / Öneri) Alınması İle İlgili Bilgiler:

Bildirim Tarihi: Bildirim Saati:

Bildirimi Alan Birim / Bölüm:

Bildirimi Alanın Adı / Soyadı: Görevi:

Bildirim Yapılma Şekli: Telefon E-posta İnternet Şahsen
Posta Diğer

Bildirim (Şikayet / İtiraz / Öneri) Referans:

Bildirim (Şikayetin / İtirazı / Önerinin Kaynağı (Çalışan / Aday / Müşteri /Öğrenci vs.):

Bildirim (Şikayet / İtiraz / Öneri) Değerlendirilmesi:

Kök Neden:

Bildirimi Değerlendiren : Tarih :

Derhal işlem yapma ihtiyacı Evet Hayır

Derhal işlem yapma imkanı Evet Hayır

Tazminat ihtimali Evet Hayır

Sorunun Çözülmesi:

Düzeltilme (DÖF) gerekli mi? Evet Hayır

Yapılacak işlem Evet ise DÖF NO/ Tarihi:

Sıra No	Tarif	Sıra No	Tarif
1	<input type="checkbox"/> Taahhütlerin yerine getirilmesi	13	<input type="checkbox"/> Sınav iptali
2	<input type="checkbox"/> Sözleşme yapılması	14	<input type="checkbox"/> Sınav tekrarı
3	<input type="checkbox"/> Sözleşmenin iptali / feshi	15	<input type="checkbox"/> Sınav değerlendirilmesinin tekrar yapılması
4	<input type="checkbox"/> Faturanın iptali	16	<input type="checkbox"/> Sınav puanlamasının tekrar yapılması
5	<input type="checkbox"/> Bilgi	17	<input type="checkbox"/> İlgili kişiye tekrar sınav yapılması
6	<input type="checkbox"/> Ödeme kolaylıkları	18	<input type="checkbox"/> İlgili kişinin sınav puanlamasının tekrar yapılması
7	<input type="checkbox"/> Özür dileme	19	<input type="checkbox"/> İlgili kişinin sınav değerlendirilmesinin tekrar yap.
8	<input type="checkbox"/> Toplam zarar ödemesi :		
9	<input type="checkbox"/> Kaporanın geri ödeme miktarı :		
10	<input type="checkbox"/> Yapılan diğer ödemelerin geri ödeme miktarı :		
11	<input type="checkbox"/> Fiyat indirim miktarı :		
12	<input type="checkbox"/> Diğer işlem :		

Verilen Karar (Sonuç):

Karar Komisyonu:

Bildirim (Şikayetin / İtirazın / Önerinin) İzlenmesi:

Yapılan İşlem	Tarih	Sorumlu / Gerçekleştiren Kişi	Açıklama
Bildirim değerlendirilmesi			
Bildirim araştırılması			
Bildirim çözülmesi			
Birimi yapan kişiye bilgi verilmesi			
Düzeltilme (DÖF) yapılması			
Bildirim sonuçlandırılması (kapatılması)			