



BOLU TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKÂYET YÖNETİM SİSTEMİ



GENEL SEKRETERLİK

ŞİKÂYET

- Yazılı (Dilekçe, Faks, E-Posta)
- Sözlü (Yüz Yüze, Telefon)

ÜYE/PAYDAŞ ŞİKÂYETİNİN ALINMASI, YERİNDELİK VE UYGUNLUK İNCELEMESİ,
ŞİKAYETİN KAYIT İÇİN YÖNETİM TEMSİLCİSİNE AKTARIMI, KAYDIN YAPILMASI

AYNI
GÜN

ÜYE/PAYDAŞA ŞİKÂYET ALINDI BİLDİRİMİ YAPILMASI

ŞİKÂYETİN İNCELENMESİ, TASNİFİ, ANALİZİ VE ÇÖZÜM YÖNTEMİNİN
BELİRLENMESİ

ŞİKÂYETE SEBEP DURUMUN/OLAYIN/KONUNUN ORTADAN KALDIRILMASI İÇİN
GEREKLİ İŞLEMLERİN YAPILMASI VE KAYITLARIN DÜŞÜLMESİ

1 HAFTA

ÜYE/PAYDAŞA ÇÖZÜMLE İLGİLİ BİLGİ VERİLMESİ

ÜYE/PAYDAŞIN ÇÖZÜM KABULÜNÜN SORGULANMASI

ÜYE MEMNUNİYETİ
SORGULANMASI

EVET

ÜYE ÇÖZÜMÜ
KABUL ETTİ Mİ?

HAYIR

ALTERNATİF / DIŞ ÇÖZÜM
GELİŞTİRİLMESİ

ÜYE
MEMNUNİYETİ
SAĞLANDI MI?

HAYIR

KONUNUN TEKRAR ELE
ALINMASI

EVET

ŞİKÂYETİN KAPATILMASI