

ŞİKÂYETİN ELE ALINMASI VE ÇÖZÜMÜNE YÖNELİK SÜREÇ

Şikâyetin değerlendirilmesi ve ilgili bölümün belirlenmesi

Yapılan düzeltici faaliyetle birlikte sonucun şikâyet sahibine bildirilmesi

Düzeltici faaliyetin açılması ve ilgili bölüme iletilmesi

Şikâyet hakkında karar verilmesi (Max. 15 gün içerisinde)

Çalışma grubu oluşturulması: Şikâyeti alan bölüm dışından diğer bölümlerden bir Bölüm Sorumlusu ve Genel Müdürden oluşur