|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ERASMUS OFİSİ ŞİKAYET YÖNETİMİ İŞ AKIŞI** | Belge No: | İA-INT-012 |
| İlk Yayın Tarihi: | 17.09.2019 |
| Güncelleme Tarihi: | 17.09.2019 |
| Güncelleme No: |  |
| Sayfa: | 1 |
| Toplam Sayfa: | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **İŞ AKIŞI ADIMLARI** | **SORUMLU** | **İLGİLİ BELGELER** |
| Şikayet alınır.Şikayetin kayıt altına alındığı konusunda bilgilendirilir.Şikayetin ilk değerlendirmesi yapılır.Şikayetin çözümü ile ilgili karar alınır.Çözüm önerisi şikayetçiye bildirilir.**E****H**Şikayetçi çözümden memnun mu?Alternatif çözüm var mı?**H****E**Çözüm uygulanır.Sonuç şikayetçiye bildirilir.İŞLEM SONUŞikayet açık bırakılırÇözüm önerisi sunulur**E****H**İŞLEM SONUÇözüm uygun mu?Çözüm uygulanırŞikayet açık bırakılırSonuç şikayetçiye bildirilir.İŞLEM SONU İŞLEM SONU |  |  |
|  |  |
| Personel/Öğrenci | Şikayet dilekçesi |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Personel/Öğrenci |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekrerlik |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Personel/Öğrenci |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |
|  |  |
|  |  |
| Genel Sekreterlik |  |