|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **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 SONU  Şikayet açık bırakılır  Çözüm önerisi sunulur  **E**  **H**  İŞLEM SONU  Çözüm uygun mu?  Çözüm uygulanır  Şikayet açık bırakılır  Sonuç 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 |  |