|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VAN**  **TİCARET VE SANAYİ ODASI** | **DOKÜMAN KOD NO** | FRM-24 |
| **İLK YAYIN TARİHİ** | 01.02.2009 |
| **REVİZYON NO** | 02 |
| **REVİZYON TARİHİ** | 30.09.2016 |
| **SAYFA NO** | 1/1 |

**TALEP / ŞİKÂYET FORMU**

**ŞİKAYET NO:**

ÜYE BİLGİLERİ

Adı Soyadı/Kurum :

Tel/Fax :

E Posta :

Adres .

Üye: Resmi Kurum: Diğer:

Tarih: …../……/……. İmza:……………….

**TALEP / ŞİKAYET**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………….

\*Alt Kısım VAN TSO tarafından doldurulacaktır.

ŞİKAYETİ ALAN KİŞİ/BİRİM(7.2)

Birim Adı :

Yetkili Adı-Soyadı :

Tarih :

İmza :

Şikayet İle İlgili Yapılan İşlemler

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

Üyeye Geri Bildirim :

Sonuç Üyeye Bildirildi mi? : Evet Hayır

Bildirim Şekli :

Bildirim Tarihi :

Şikayetin Kapatılması(7.9)

|  |  |
| --- | --- |
| Tarih | Kapatan Kişi |
|  |  |

Şikayetin Takip Edilmesi(7.3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih | Yapılan İşlemler | İşlemi Yapan Kişi |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Şikayetin Alındığının Bildirilmesi(7.4)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tarih | Şikayetin Alındığının Bildirilmesi | Bildirme yöntemi | Bildiren Kişi |
|  |  |  |  |

Şikayetin Değerlendirilmesi(7.5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih | Değerlendirmeyi yapan | Değerlendirme(görüş) |
|  |  |  |

Şikayetin Araştırılması(7.6)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih | Araştırmayı yapan | Araştırma sonucu |
|  |  |  |

Şikayetlere Cevap Verme(7.7)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih | Cevap Veren | Cevap özeti |
|  |  |  |

Şikayet Kararının Bildirilmesi(7.8)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih | Kararın Bildirilmesi | Bildirilen kişi(şikayet şekli) |
|  |  |  |

Şikayetin Kapatılması(7.9)

|  |  |
| --- | --- |
| Tarih | Kapatan kişi |
|  |  |

Şikayetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet(8.3)

|  |  |
| --- | --- |
| Tarih | Kapatan kişi |
|  |  |