

İTİRAZ / ŞİKAYET ve ÖNERİ DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU

ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ KAYIT NUMARASI:

(Kayıt Numarası şikayeti / itirazı / öneri bildirimini alan personel tarafından doldurulacaktır.)

ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ BİLDİRİMİ YAPAN TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM (1.sayfa)

Şikayet / İtiraz / Öneri Bildiriminde Bununun Hakkında Bilgiler:

Adı Soyadı :

Kuruluş (varsa) : Ünvan / Görev :

Telefon No:

Adres :

E-posta:

Temas Kurulacak Kişi (Eğer yukarıdakinden farklı ise):

Şikayet / İtiraz / Öneri Bildirim Bilgileri:

Bildirim Türü : ☐ Şikayet ☐ İtiraz ☐ Öneri

Konusu ve Açıklanması:

.....

.....

Karşılaşılan Sorun (Şikayet ya da İtiraz olması durumunda):

Şikayete / İtiraza Neden Olan Hizmet Türü:

Ortaya Çıkma Tarihi:

Şikayet / İtiraz Konusu ve Açıklanması

.....

Sınav İtirazı mı? ☐ Hayır ☐ Evet

İtiraz Edilen Sınavın Adı:

İtiraz Edilen Sınavın Tarihi ve kodu / şubesi:

Tekrarlanan Bir Sorun mu? ☐ Hayır ☐ Evet

Sorunun Sınıfı:

Sıra No	Tarif	Sıra No	Tarif
1	☐ Yanlış puanlama / Yanlış değerlendirme (teknik inceleme gerektiren konu)	11	☐ Fiyat artışı
2	☐ Kısmen veya tamamen sağlanmayan hizmet	12	☐ İlave ücretler
3	☐ Hizmet sağlamada gecikme Gecikme süresi:	13	☐ Gerekçesi olmayan masraflar / faturalar
4	☐ Kötü / Yanlış hizmet Ayrıntıları	14	☐ Sözleşme dönemi
		15	☐ Sözleşme kapsamı
5	☐ Hizmet sağlamayı reddetme	16	☐ Tazminat ödemesinin reddedilmesi
6	☐ Ticari uygulamalar / satış metotları	17	☐ Yetersiz tazminat
7	☐ Yanlış bilgi	18	☐ Sözleşmenin değişikliği
8	☐ Yetersiz bilgi	19	☐ Sözleşmenin iptali / feshi
9	☐ Ödeme düzenlemeleri	20	☐ Hizmetin iptali
10	☐ Fiyat	21	☐ Verilen taahhüdün gerçekleştirilmemesi
		22	☐ Yanlış faturalama
		23	☐ Şikayetin ele alınmasında aşırı gecikme
		24	☐ Diğer tip sorun :

EK(LER)* :

* Şikayet / İtiraz / Öneri bildirimini ile ilgili (varsa) ilgili belge ve dokümanlar vs. ek yapılmalıdır.

Bildirimde Bulunan Kişinin İmzası :

Tarih:

İTİRAZ / ŞİKAYET ve ÖNERİ DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU

ŞİKAYET / İTİRAZ / ÖNERİ KAYIT NUMARASI:

(Kayıt Numarası şikayeti / itirazı / öneri bildirimini alan personel tarafından doldurulacaktır.)

DEĞERLENDİRMEYİ YAPANLAR TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM (2.sayfa)

Bildirimin (Şikayet / İtiraz / Öneri) Alınması İle İlgili Bilgiler:

Bildirim Tarihi: Bildirim Saati:

Bildirimi Alan Birim / Bölüm:

Bildirimi Alanın Adı / Soyadı: Görevi:

Bildirimin Yapılma Şekli: Telefon ☐ E-posta ☐ İnternet ☐ Şahsen ☐
Posta ☐ Diğer ☐

Bildirim (Şikayet / İtiraz / Öneri) Referans:

Bildirimin (Şikayetin / İtirazı / Önerinin Kaynağı (Çalışan / Aday / Müşteri / Öğrenci vs.):

Bildirimin (Şikayet / İtiraz / Öneri) Değerlendirilmesi:

Kök Neden:

Bildirimi Değerlendiren : Tarih :

Derhal işlem yapma ihtiyacı Evet ☐ Hayır ☐

Derhal işlem yapma imkanı Evet ☐ Hayır ☐

Tazminat ihtimali Evet ☐ Hayır ☐

Sorunun Çözülmesi:

Teknik İnceleme Gerektiren Bir Sorun mu? Evet ☐ Hayır ☐

Düzeltilme (DÖF) gerekli mi? Evet ☐ Hayır ☐

Yapılacak işlem Evet ise DÖF NO/ Tarihi:

Sıra No	Tarif	Sıra No	Tarif
1	☐ Taahhütlerin yerine getirilmesi	13	☐ Sınav iptali
2	☐ Sözleşme yapılması	14	☐ Sınav tekrarı
3	☐ Sözleşmenin iptali / feshi	15	☐ Sınav değerlendirilmesinin tekrar yapılması
4	☐ Faturanın iptali	16	☐ Sınav puanlamasının tekrar yapılması
5	☐ Bilgi	17	☐ İlgili kişiye tekrar sınav yapılması
6	☐ Ödeme kolaylıkları	18	☐ İlgili kişinin sınav puanlamasının tekrar yapılması
7	☐ Özür dileme	19	☐ İlgili kişinin sınav değerlendirilmesinin tekrar yap.
8	☐ Toplam zarar ödemesi :		
9	☐ Kaporanın geri ödeme miktarı :		
10	☐ Yapılan diğer ödemelerin geri ödeme miktarı :		
11	☐ Fiyat indirim miktarı :		
12	☐ Diğer işlem :		

Verilen Karar (Sonuç):

Karar Komisyonu:

* Şikayet / İtiraz / Öneri teknik inceleme gerektiren bir sorun ise ilgili alanda değerlendirici ölçütlerini karşılayan kişiler tarafından incelenir.

Bildirimin (Şikayetin / İtirazın / Önerinin) İzlenmesi:

Yapılan İşlem	Tarih	Sorumlu / Gerçekleştiren Kişi	Açıklama
Bildirimin değerlendirilmesi			
Bildirimin araştırılması			
Bildirimin çözülmesi			
Birimi yapan kişiye bilgi verilmesi			
Düzeltilme (DÖF) yapılması			
Bildirimin sonuçlandırılması (kapatılması)			