

İç ve Dış Paydaşlar

Üye İstek, Öneri,
Memnuniyet ve Şikayetin
Gelmesi

Üye İstek, Şikaye
t Öneri ve
Memnuniyet, Üy
e Memnuniyet
Anketi, E-Posta,
Dilekçe

BORSA
ŞUBELERİ
(BORSA
SÜREÇLERİ
)

İstek, Öneri, Memnuniyet ve
Şikayetin Alınma Yollarının
Değerlendirilmesi

süreç sahibi tarafından
şikayetin alınması

Üye İstek, Öneri,
Memnuniyet ve
Şikayetin, Üye
İlişkilerinden Sorumlu
Birime İletilmesi

Üye İstek, Şikaye
t Öneri ve
Memnuniyet, Üy
e Memnuniyet
Anketi, E-Posta,
Dilekçe

sorumlu birim tarafından şikayetin alınması

MESLEK
KOMİTELERİ
ŞUBESİ

Üye İstek, Öneri, Memnuniyet
ve Şikayetlerinden Sorumlu
Birim* Tarafından Alınması ve
Uyeye İşleme Alındığına Dair
Bilgi Verilmesi

İstek, Öneri, Memnuniyet ve Şikayetin
Süreç Sahibi Tarafından
Değerlendirilmesi

DİF açılır ise

Dif Açılarak Problemin
Ortaya Konulması

Çözüm Uygulamasına
Yönelik Olarak Aksiyon
Belirlenmesi

DİF açılmaz ise

Yönetim Kuruluna Sunulmayı
Gerektiren Bir Konu mu?

evet

İlgili Süreç Tarafından
Konunun Yönetime
Aktarılması

Yönetim Kurulu Kararının
Alınması

hayır

İlgili Süreç Sahipleri
Tarafından Cevap Yazısının
Hazırlanması ve Sorumlu
Birime İletilmesi

Sorumlu Birim Tarafından
Cevap Yazısının Üyeye
Gönderilmesi

Üye
İstek, Öneri, Memnuniyet
veya Şikayetlere Ait
Yazışmaların Dosyalanması

Üye İstek, Öneri, Memnuniyet
ve Şikayetler ile İlgili
Gelişmelerin Raporlanması

Rapor

BORSA
ŞUBELERİ
(BORSA
SÜREÇLERİ
)

MESLEK
KOMİTELERİ
ŞUBESİ