



## Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu Complaint and Appeal Assessment Form

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| Dokuman No<br>Documentation No   | NVA-QMS-FR-36 |
| Yayın Tarihi<br>Issue Date       | 01.03.2020    |
| Revizyon No<br>Revision No       | 00            |
| Revizyon Tarihi<br>Revision Date | -             |

### Sayın İlgili,

Bu anket, sizlere sunmakta olduğumuz hizmetlerin iyileştirilmesi amacı ile düzenlenmiştir. İletişim bilgilerinizi yazmak isteğinize bağlıdır, belirtildiği durumlarda bu bilgiler gizli kalacak ve başka bir amaçla kullanılmayacaktır.

Katılımınız ve katkılarınız için teşekkür ederiz.

*To whom it may concern,*

*This survey is designed to improve the services we provide to you. Contacts depends on the request letter, where indicated, this information will remain confidential and will not be used for any other purpose.*

*Thank you for your participation and contributions.*

### İLETİŞİM BİLGİLERİ/CONTACT INFORMATION

Formu Dolduran Adı/Soyadı / Form Filled by Name/Surname:

Kuruluş Adı/Organization Name:

Telefon:

Telephone

E-posta:

E-mail

Tarih:

Date

BAŞVURU TÜRÜNÜZ/APPLICATION TYPE:  İTİRAZ/APPEAL  ŞİKAYET/COMPLAINT

İTİRAZINIZIN/ŞİKAYETİNİZİN KONUSU/SUBJECT OF APPEAL/COMPLAINT:

.....  
.....

### İTİRAZ/ŞİKAYET SÜRECİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME EVALUATION OF APPEAL/COMPLAINT PROCESS

|   |                                   |                                   |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. İtiraz/Şikayet başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bilgilendirildiniz mi?<br><i>Have you been notified in writing within 7 days of the date of appeal/complaint application?</i>   | <input type="checkbox"/> Evet/Yes | <input type="checkbox"/> Hayır/No |
| 2. İtiraz / Şikayet başvurusundan sonra komite kararının verildiği tarihe kadar geçen süreçte bilgi talepleriniz karşılandı mı? (Cevabınız Hayır ise nedenini açıklayınız)<br><i>After the appeal/complaint application, have NVA met your information requests until the date of the decision of the committee? (If your answer is No, explain the reason)</i> | <input type="checkbox"/> Evet/Yes | <input type="checkbox"/> Hayır/No |
| 3.İtiraz/Şikayet başvurunuz ile ilgili tarafınıza gönderilen karar anlaşılabilir ve açık bir şekilde ifade edilmiş mi?<br>(Cevabınız Hayır ise nedenini açıklayınız)<br><i>Is the decision sent to you regarding your appeal/complaint application clear and understandable? (If your answer is No, explain the reason)</i>                                     | <input type="checkbox"/> Evet/Yes | <input type="checkbox"/> Hayır/No |
| 4. İtiraz/Şikayet başvurunuz ile ilgili karar sonucu talebinizi karşıladı mı?<br>(Cevabınız Hayır ise nedenini açıklayınız ve önerinizi belirtiniz)<br><i>Appeal / Complaint decision on your application has been found to meet your request? (If your answer is No, explain the reason and suggest your suggestion)</i>                                       | <input type="checkbox"/> Evet/Yes | <input type="checkbox"/> Hayır/No |

Açıklama / Explanation:

### İTİRAZ/ŞİKAYET SÜRECİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYETİNİZ/SATISFACTION ABOUT THE APPEAL/COMPLAINT PROCESS

|  |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. İtirazın/Şikayetin başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen sürede bilgi taleplerinize yeterli ve tatminkar cevap verilmesi?<br><i>Sufficient and satisfactory response to your requests for information from the application of the appeal/complaint to the conclusion of the application?</i> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. İtiraz/Şikayetiniz konusunda bilgi taleplerinize personelimizin tavır ve davranışı?<br><i>The attitude and behavior of our personnel to your requests for information about your appeal / complaint?</i>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. İtiraz/Şikayetin başvurudan sonuçlandırılıncaya kadar geçen süre?<br><i>İtiraz/Şikayetin başvurudan sonuçlandırılıncaya kadar geçen süre?</i>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Belirtmek İsteddiğiniz Diğer Hususlar ve Öneriler Varsa Lütfen Yazınız / Other Considerations and Recommendations

.....  
.....