



HALLDÓR
JÓNSSON

Úttekt á kvörtunarferli

Kvörtun/ábending berst munnlega, símleiðis eða gegnum tölvupóst

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Starfsmaður skráir tilkynningu á kvörtunareyðublað

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Starfsmaður setur útfyllta kvörtunareyðublaðið í kvörtunarkerfi

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri tekur á móti kvörtuninni

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri metur kvörtunina

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri sendir umfangsmiklar kvartanir til framkvæmdastjóra

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildastjóri leysir kvörtunina á sem stystum tíma

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri upplýsir viðskiptavin um stöðu mála

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri leitar úrlausnar í samráði við viðskiptavin

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri metur hvort úrlausn kvörtunarinnar sé fullnægjandi

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri skráir ítarlega úrlausn í kvartanakerfi

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Deildarstjóri skráir ánægju viðskiptavinar varðandi úrlausnina

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir

Framkvæmdarstjóri tekur reglulega saman tíðni og gerð kvartana

Uppfyllt

Óuppfyllt

Athugasemdir