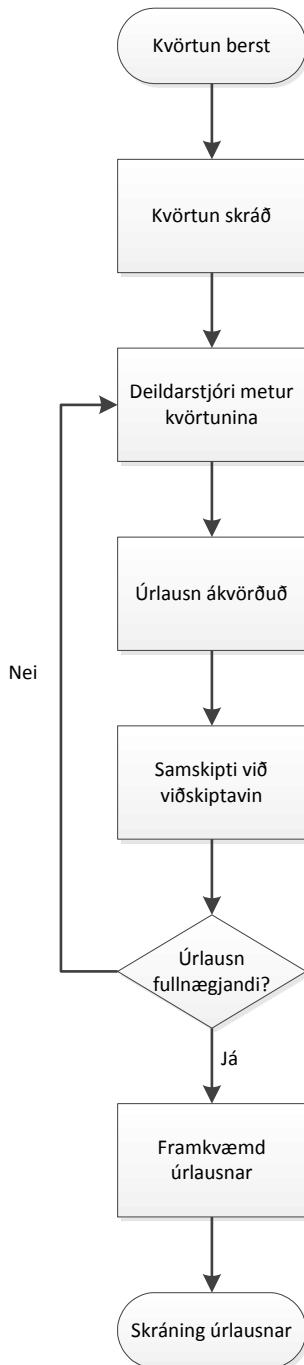


## Kvartanaferli



Kvörtun/áþending berst munnlega, símleiðis eða í gegnum tölvupóst

Starfsmaður skráir kvörtunina á kvörtunareyðublað og setur inn í kvörtunarkerfi.

Deildarstjóri tekur á móti kvörtuninni og metur hana. Ef umfang kvörtunar er mikið fer kvörtun inn á borð framkvæmdastjóra.

Deildarstjóri er ábyrgðarmaður kvörtunar og leysir kvörtunina á sem stystum tíma.

Deildarstjóri skal upplýsa viðskiptavin um stöðumála og leita úrlausna í samráði við hann.

Deildarstjóri metur hvort úrlausn kvörtunina sé fullnægjandi.

Deildarstjóri skráir ítarlega úrlausn í kvartanakerfi og hvort viðskiptavinur sé ánægður með úrlausnina. Mikilvægt er að allar athugasemdir komi fram.

Framkvæmdastjóri tekur reglusaman tíðni og gerð kvartana og setur fram tölfræðilega.