

### 1. PAYLAŞIM

GÖREV ADI	GÖREV ADI	GÖREV ADI
GENEL MÜDÜR	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ÖDK ÜYESİ
BELGELENDİRME YÖNETİCİSİ	KARAR VERİCİ	İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİ ÜYESİ
DEĞERLENDİRİCİ	SORU HAZIRLAYICI	

### 2. REVİZYON

Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon Seviyesi	Revizyon Konusu
01.12.2018	-	00	İlk yayın
-	30.03.2019	01	PK. yerine ÖDK. gelmiştir.
-	21.10.2019	02	Md. 6.2.3 , 6.2.6 , 6.2.9 güncellenmiştir. Md.6.2.15 eklenmiştir. Md. 6.3.3 , 6.3.4 , 6.3.5 , 6.3.7 güncellenmiştir.

### 3. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş veya belge hakkı verilmeyen kişi ve onların işverenlerinden veya diğer bir kesimden belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ve cevaplanmasındaki yöntemleri belirlemektir.

Bu prosedür itiraz ve şikayetin alınması, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve takibi faaliyetlerini kapsar.

### 4. TANIM

**Değerlendirme:** Yetkili bir kurum tarafından uygulanan prosedürlere göre varılan ve gerekçeleriyle açıklanmış yargıdır.

**İtiraz:** Kişinin alınan olumsuz bir kararın veya uygulamanın tekrar dikkate alınarak incelenmesi yönündeki talebidir.

**Şikâyet:** Kurum veya kişinin, gerçekleşen faaliyetlerin veya ilgili tarafların biriyle ilgili, uygunsuzluk belirtme ve uygunluk değerlendirme talebidir.

### 5. SORUMLULUK

a) Bu prosedürün hazırlanmasından Belgelendirme Yöneticisi; kontrolünden Kalite Yönetim Temsilcisi, yayın onayından Genel Müdür;

b) Uygulanmasından Genel Müdür, Belgelendirme Yöneticisi, belgelendirme sürecinde yer alan personel ve İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyeleri sorumludur.

### 6. UYGULAMA

#### 6.1. İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ

**6.1.1.** Herkesin Kuruluş'a itiraz ve şikayette bulunma hakkı vardır. Kuruluş sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm itiraz ve şikayetler değerlendirilmek üzere Kuruluş tarafından kabul edilir.

**6.1.2.** Kuruluş sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetlerinin dışında kalan itiraz/şikayet konuları için, itiraz/şikayet sahibine gerekli açıklamada bulunulur.

**6.1.3. (B P 07) İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Prosedürü** Kuruluş web sayfasında yayınlanarak kamuya sunulur.

**6.1.4.** Herhangi bir ayrımcılığa neden olmayacak şekilde, itiraz/şikayet sahibinin kim olduğuna bakılmaksızın, itiraz/şikayet değerlendirilir ve karara bağlanır.

**6.1.5.** Kuruluş personeli ve yönetimi tarafından çözümlenemeyen itiraz/şikayet durumlarında İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantıya davet edilir.

**6.1.6.** İtiraz ve Şikayet Komitesi üyeleri Kuruluş dışından kişilerden oluşur. Daha önce İtiraz/şikayet sahibinin eğitim ve belgelendirme faaliyetlerinde bulunmuş, adayla bir yakınlık veya çıkar ilişkisi içerisinde olan kişi, İtiraz ve Şikayet Komitesi'nde yer alamaz.

**6.1.7.** Üyelerin nitelik ve sorumlulukları ile uzmanlıkları **(OEK 03 09) İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Üyesi Görev Tanımı** ile belirlenmiştir.

Doküman No	B P 07
Sayfa	2 / 3
Revizyon No	02
Tarih	21.10.2019

6.1.8. İtiraz ve Şikayet Komitesi itiraz/şikayetin geçerliliğini doğrulamak ve karara bağlamak için gerekli tüm bilgi ve kanıtları toplayarak değerlendirir. Gerek duyduğunda Kuruluş dışından konu ile ilgili uzmanlara görev verebilir. Yapılan değerlendirme sonucunda itiraz/şikayetin geçerli ve haklı olup olmadığına dair görüş bildirir.

6.1.9. İtiraz/şikayet, kabul tarihinden itibaren en geç kırk beş gün içerisinde Kuruluş tarafından karara bağlanır.

6.1.10. İtiraz/şikayet sonucu alınan karar ve uygulamalardan Kuruluş sorumludur.

6.1.11. İtiraz/şikayet sahibi, itiraz/şikayetin Kuruluş'a ulaştığı andan itibaren, Belgelendirme Yöneticisi, tarafından, süreç içerisindeki ilerlemeler ve itiraz/şikayet sonucu konusunda e-posta/telefon/posta vb. ile bilgilendirilir.

6.1.12. İtiraz/şikayet süreci; kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması, sonuca göre uygulanan düzeltme ve düzeltici faaliyetler ve bildirimler dahil olmak üzere; kayıt altına alınır. İtiraz ve şikayet takibi için, **(B F 22) İtiraz ve Şikayet Bildirimleri İzleme Formu** kullanılır.

6.1.13. İtiraz ve şikayet değerlendirmelerinde, ilgili yazılım Belgelendirme süreci kayıtları ve elektronik ortamda bulunan kayıtlar esas alınır.

## 6.2. İTİRAZ KABUL VE DEĞERLENDİRME

6.2.1. Başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişiler itirazlarını, Kuruluş'dan veya Kuruluş web sayfasından elde edebilecekleri **(B F 21) İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu** veya dilekçe ile elden, posta ya da e-posta yoluyla yazılı olarak Kuruluş'a ulaştırırlar.

6.2.2. İtirazların Kuruluş tarafından kabul edilebilmesi için, aşağıda sıralanan süreler içerisinde yapılması gereklidir.

- I. Sınav ve sorulara ilişkin itirazlar, itiraza konu olan sınav tarihinden itibaren on beş gün içerisinde,
- II. Sınav sonucuna ve belgelendirme kararına ilişkin itirazlar, web sayfası durum sorgulama' dan ulaşılabildiği tarihten itibaren bir (1) ay içerisinde,
- III. Diğer şart ve kararlara ilişkin itirazlar, itiraza neden olan faaliyet kayıt tarihinden itibaren bir (1) ay içerisinde.

6.2.3. Belgelendirme süreci şartlarında yer alan, sınav şartlarına, sınav sorularına, sınav sonucuna, belgelendirme kararına veya Kuruluş sorumluluğunda olan diğer şart ve kararlara yapılan tüm itirazlar, Genel Müdür, Belgelendirme Yöneticisi, KYT, Değerlendirici, Karar Verici veya Gözetmen tarafından kabul edilir.

6.2.4. Sınav sırasında da itiraz kabul edilir.

6.2.5. Dilekçe, e-posta ve diğer yazılı itirazlar için, itiraz sahibinin **(B F 21) İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu**'nu doldurması ve imzalaması konusunda yardım ve destek Kuruluş personeli tarafından sağlanır.

6.2.6. İtirazlar hakkında alınan kararlardan, itiraz sonucuna göre; sınav ve belgelendirme ile ilgili ise, itiraza konu olmayan değerlendirici ve/veya karar verici personel, diğer itiraz ve şikayetlerde belgelendirme yöneticisi, üst yönetime dair bir itiraz olduğunda ise kalite yönetim temsilcisi düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin belirlenmesinden ve uygulanmasından sorumludur.

6.2.7. Belgelendirme Yöneticisi itirazın, Kuruluş sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına bağlı olarak geçerliliğine karar verir.

6.2.8. Sınav anında alınan itirazlar için mümkünse hemen, mümkün değilse ve diğer itirazlar için en geç bir hafta içerisinde ilk değerlendirme yapılır.

6.2.9. Adayın, sınav ve değerlendirmesine ilişkin itirazı ilk olarak, itiraza neden olan sınav ve değerlendirmede yer almamış personel tarafından incelenir. İtiraz sahibi ile uzlaşamıyorsa, Genel Müdür tarafından değerlendirilir.

6.2.10. Değerlendirmede daha önceki benzer itirazların sonuçları da göz önünde bulundurularak, itirazın haklı ya da haksız olduğuna karar verilir. Haklı itirazlarda, gerekli düzeltmeler uygulanır ve düzeltici faaliyet başlatılır.

6.2.11. Değerlendirme ve karar **(B F 21) İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır.

6.2.12. İtiraz değerlendirmesini yapan personel tarafından, itiraz sahibine itiraz sonucu ve faaliyetler hakkında e-posta/posta/telefon yoluyla açıklamada bulunulur.

6.2.13. İtiraz sahibi ile uzlaşıldıysa, itiraz sahibinin itiraz sonucunu kabul ettiği beyan yazısı alınarak itiraz kapatılır.

6.2.14. İtiraz sahibi ile iletişim telefon ve e-posta yolu ile yürütüldü ve itiraz sonucunu kabul ettiğine dair yazılı beyan alınmadı ise, kendisine itiraz sonucunu kabul ettiği görüşmeye dair bir e-posta gönderilir. Bu e-postaya, itirazın kapatma süresinden önce, yazılı itirazda bulunmadığı durumda, itiraz sonucunu kabul etmiş sayılır.

6.2.15. İtiraz sahibi ile uzlaşamadığı durumlarda, İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantıya davet edilir ve komitenin görüşleri göz önünde tutularak itiraz karara bağlanır ve itiraz kapatılır.

Doküman No	B P 07
Sayfa	3 / 3
Revizyon No	02
Tarih	21.10.2019

6.2.16. İtiraz ve Şikayet Komitesi'nin görüşü Kuruluş aleyhine ise düzeltici faaliyet başlatılır.

### 6.3. ŞİKAYET KABUL VE DEĞERLENDİRME

6.3.1. Şikayet sahibi Kuruluş'dan veya Kuruluş web sayfasından elde edebileceği **(B F 21) İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu** 'nu doldurarak veya dilekçe veya e-posta ile şikayetini yazılı olarak Kuruluş' a ulaştırır.

6.3.2. Şikayetin Kuruluş tarafından kabul edilebilmesi için, aşağıda sıralanan süreler içerisinde yapılması gereklidir:

- Kuruluş personeline yönelik şikayet, şikayete konu olan faaliyet tarihinden itibaren on beş (15) gün içerisinde,
- Kuruluş imkanlarına yönelik şikayet (sınav salonu, materyal vb), şikayete konu olan faaliyet tarihinden itibaren on beş (15) gün içerisinde
- Belgelendirilmiş personele ilişkin şikayet her zaman,
- Diğer şikayetler, şikayete konu olan faaliyet kayıt tarihinden itibaren bir (1) ay içerisinde.

6.3.3. Başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılan şikayetler Genel Müdür, Belgelendirme Yöneticisi, Kalite Yönetim Temsilcisi, Değerlendirici/Karar verici, ofis çalışanı tarafından kabul edilebilir.

6.3.4. Şikayetlerin değerlendirilmesi, kararı ve şikayet sonucuna göre düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, Kalite Yönetim Temsilcisi ve konu ile ilgili uzman sorumluluğundadır.

6.3.5. Kalite Yönetim Temsilcisi ve konu ile ilgili uzman, şikayetin geçerliliğini tespit etmek ve şikayeti değerlendirmek üzere;

- Kuruluş sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını belirler,
- Şikayet sahibinden kanıt talep eder,
- İlgili personelden konuyla ilgili bilgi alır,
- Şikayete konu olan personel ve belgelendirilmiş kişiden savunma talep eder,
- Diğer ihtiyaç olan bilgi ve kanıtları toplar.

6.3.6. Geçerli olan tüm şikayetlere ilişkin faaliyetler ve sonuçları kayıt altına alınır.

6.3.7. Değerlendirme sonucunda Kalite Yönetim Temsilcisi ve konu ile ilgili uzman, düzeltmeleri belirler ve düzeltici faaliyetleri başlatır.

6.3.8. Değerlendirme ve karar, **(B F 21) İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır.

6.3.9. Şikayetin Kuruluş yönetimi tarafından çözümlenemediği veya şikayet sonucu uygulanan faaliyetler hakkında, şikayet sahibi ile uzlaşamadığı durumlarda İtiraz ve Şikayet Komitesi toplantıya davet edilir. Komite değerlendirmeleri sonucunda görüşleri alınarak bir karara varılır.

6.3.10. Belgelendirilmiş kişiler hakkında kanıtlanmış her şikayet, adı geçen belgelendirilmiş kişiye de bildirilir.

6.3.11. Şikayet sahibinin kimliği ve şikayet konusu gizli tutulur.

### 7. KAYITLAR

7.1. İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ve karara bağlanarak sonuçlandırılması faaliyetleri ile ilgili kayıtlar **(K P 02) Kayıt ve Bilgilerin Gizliliğinin ve Güvenliğinin Yönetimi Prosedürü** kapsamında korunur.

Hazırlama ve Kontrol Onayı Kalite Yönetim Temsilcisi Selin AYGÖREN	Yayın Onayı Genel Müdür Aykut BULDUR
--	--