

# ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

## 1.0 AMAÇ:

Firmamız tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0 KAPSAM:

Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3.0 SORUMLULAR:

Genel Müdür  
Kalite Yöneticisi

## 4.0 TANIMLAR:

**İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

**Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talebi.

**İtiraz Komisyonu:** İlgili itirazın değerlendirilmesi için oluşturulmuş dış komisyon.

## 5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

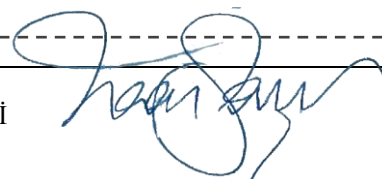
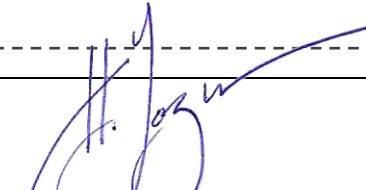
- PB.FR.21 Şikâyet İtiraz Öneri Formu
- PB.RP.04 İTİRAZ ŞİKAYET KOMİTESİ DEĞERLENDİRME RAPORU

## 6.0 UYGULAMA:

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler sözlü veya yazılı (posta, faks, www.belgetek.com.tr internet adresi, belgetekpersonel@gmail.com e-posta yoluyla) olarak "PB.FR.21 Şikâyet İtiraz Öneri Formu" ile firmamıza yapılabilir.

### 6.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise, başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ		<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR	
--	---	---------------------------------	---

İzinsiz olarak kopyalanamaz. Üzerinde kontrollü kopya kaşesi olmayan tüm dokümanlar kontrolsüzdür.

## ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınav sırasında sorulara gelen itirazlar
- Sınavın değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır:

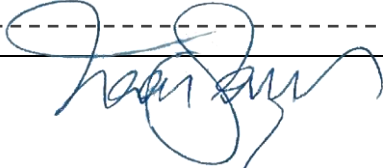
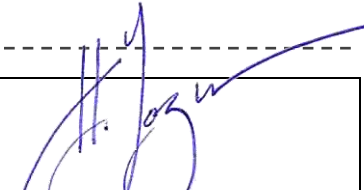
- Firma personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Ve belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler

Tüm itiraz ve şikâyet kayıtları **"PB.FR.21 Şikâyet İtiraz Öneri Formu"** ile tutulmaktadır; bununla beraber sınav sırasında sorular hakkında adaylardan gelen itirazlar değerlendirici tarafından kamera karşısında aday ve soru bilgisi verilerek kayda alınmalıdır. Web sitesi üzerinde oluşturulmuş itiraz ve şikâyetler bölümünden ayrıca firmamız iletişim araçlarının herhangi biri ile de itiraz ve şikâyetler yapılabilir.

Kayıt altına alınmış itiraz ve şikâyetler, öncelikle firmamız tarafından değerlendirilerek Kalite Yöneticisi ve Karar vericiye iletilir. Çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir ve belirlenen süreler dahilinde şikâyet/itiraz sahibine bilgi verilir (5 gün), Şikâyet/itiraz konusuyla ilgili olmayan yetkin personele şikâyet ve itiraz konusuyla alakalı değerlendirme yapılmak üzere tüm kayıtlar teslim edilir. Eğer ilgili objektiflik ve tarafsızlık ilkeleri içerisinde Şikâyet/itiraza çözüm üretilemezse konu komisyona gönderilir. Komisyon üyelerinin itiraz ve şikâyete konu süreçlerde yer almayan kişilerden belirlenmesi ve gerektiğinde komisyona uygun niteliklerde kişi/kişilerin görevlendirilmesi sağlanır. Mevcut itiraz ve şikâyetin Komisyon öncesi BELGETEK bünyesinde ön değerlendirme sürecine tabi tutulur. Şikâyete ya da itiraza tabi kişi dışında biri tarafından şikâyet/itiraz değerlendirilir. Kişiler sınav değerlendiricilerden seçilebilir. Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikâyet kaydı kapatılır ve gelişinden itibaren 5 iş günü içerisinde kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç e-mail veya SMS ile yazılı olarak bildirilir.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Kalite Yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise, konu **"PB.FR.95 İtiraz ve Komisyonu Atama Formu"** ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet komisyonuna iletilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş iş günü içerisinde itiraz veya şikâyetle ilgili görüşünü sunar.

**İtirazlar** için, adayın itiraz süresi karar süresinden sonra 15 iş günüdür.

<b>HAZIRLAYAN</b> KALİTE YÖNETİCİSİ		<b>ONAYLAYAN</b> GENEL MÜDÜR	
--	---	---------------------------------	---

İzinsiz olarak kopyalanamaz. Üzerinde kontrollü kopya kaşesi olmayan tüm dokümanlar kontrolsüzdür.

## ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine web sitesi ve elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

Şikâyetler ve itirazlar Şikâyet Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilen son mercidir. Şikâyet kararlarına itiraz yolu açıktır; bu itirazlar fikir birliğine varılana dek yine aynı komisyon tarafından değerlendirilerek karara bağlanır. İtirazlara son karar 'karar verici' tarafından verilir. Alınan tüm şikâyet ve itirazlar portal ile de takip edilir.

### 6.2 İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun Yapısı ve Atanması

Komisyonun yapısı en az üç kişilik bir topluluktan meydana gelmektedir ki üyelerin alanları;

- En az bir hukukçu/ *adalet eğitimi almış kişi*
- En az bir akademisyen/Öğretmen/Öğretici
- En az bir sektörde orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir.

Bu komisyon personeli firma dışından personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından "PB.PR.08 TARAFSIZLIK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ" göre periyodik olarak değerlendirilir.

### 7.0 Revizyon Kapsamı

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	11.02.2019	Genel düzenlemeler yapılmıştır
02	25.04.2019	İtiraz süresi belirlendi.
03	03.07.2019	Logo ve firma bilgileri güncellendi.
04	03.12.2019	Genel düzenleme yapıldı.
05	14.10.2021	6.2 komisyon üyelerinde revizyon yapıldı, şirket mail adresi eklendi ve internet sayfası adresleri düzeltildi
06	01.03.2024	Genel Müdür Değişikliği sebebiyle Güncelleme yapıldı

HAZIRLAYAN  
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR