



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	BE.PR08
Yayın Tarihi	01.12.2018
Rev.No:	00
Rev.Tarihi:	
Sayfa No:	1/3

TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; *BELGEM YK BELGELENDİRME*'de TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden/adaylardan, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerini ve dokümanlarını kapsar.

2.UYGULAMA DETAYI:

İTİRAZ: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin/adayın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

ŞİKÂYET: Herhangi bir kişi veya kurumdan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebi.

İTİRAZ VE ŞİKÂYETİ DEĞERLENDİREN KİŞİ: Şikayete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan, şikayeti değerlendirecek olan bağımsız kişilerden oluşan ekip üyeleri.

BELGEM YK BELGELENDİRME kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

2.1 İtirazların Değerlendirilmesi:

İtirazlar ancak *BELGEM YK BELGELENDİRME* yönetimi, ofisi, sınav yapıcı ve karar vericilerin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

İtirazlar, sınav sonucunun adaya bildirilmesinin ardından 5 iş günü içerisinde *BELGEM YK BELGELENDİRME*'ye yazılı olarak bildirilmelidir. Sınav sonucunun bildirilmesinden itibaren 5 iş gününü geçen itirazlar kabul edilmeyecektir.

Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular bu prosedür içinde Şikayetlerin değerlendirilmesi bölümünde ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz *BELGEM YK BELGELENDİRME* faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, sınav sonuç iptali, sınav yapıcı, karar verici, komite ve komisyonlar, *Belgelendirme Kuruluşu* personeli vb..) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde itiraz ve şikayete ilgili form hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Gelen tüm itirazlar *İtiraz ve Şikayet Takip Formuna* kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz; *İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu* ile değerlendirildikten sonra ilgisine yazılı olarak bildirilir. *İtiraz ve Şikayet Takip Formu* ile itiraz ve şikayet kayıt altına alınır.

2.2 Sınav Yapıcı, Karar Vericiler ve Diğer Personele Yapılan İtirazlar:

Müşteri/aday ve dış kuruluş/kurum sınav yapıcı, karar vericiler ve *BELGEM YK BELGELENDİRME* bünyesinde çalışan diğer personelden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır ve çözümlenir. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir.



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	BE.PR08
Yayın Tarihi	01.12.2018
Rev.No:	00
Rev.Tarihi:	
Sayfa No:	2/3

TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

2.3 Müşterinin/Adayın mutlaka haklı olduğu durumlar:

Sınav yapıcı, Karar vericiler ve BELGEM YK BELGELENDİRME bünyesinde çalışan diğer personelden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar gibi) aynı Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve BELGEM YK BELGELENDİRME bünyesinde çalışan diğer personel ile daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

Belgelendirme Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

2.4 Sınav, Sınav Sonuçları ve Kararı veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar:

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kişi/kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Belgelendirme ve Sınav hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri/aday/başvuru sahibi veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Belgelendirme Müdürü tarafından ele alınır.

Gelen itirazlar ve eki olan dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu itiraz ve şikâyet komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

2.5 İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Alınan tüm itirazlar kayıt altında ve itirazlar dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilirip saklı durumda olacaktır.

İtirazlar ve itiraz yapan müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar bu prosedür içinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir. İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründe olacaktır.

Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, karşılaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

İtiraz ve Şikâyet komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

2.6 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	BE.PR08
Yayın Tarihi	01.12.2018
Rev.No:	00
Rev.Tarihi:	
Sayfa No:	3/3

TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

BELGEM YK BELGELENDİRME' ye gelen şikayetler; Sınav faaliyetleri, Kapsamda belirlenen Mesleki Yeterlilik belgesi verilen müşteriler/adaylar ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir.

*BELGEM YK BELGELENDİRME'*ye ulaşan şikayetleri alan personel **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formunu** doldurarak Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisine iletir. Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi gelen şikayeti incelediğinde *BELGEM YK BELGELENDİRME* belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi, Şikayetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici önleyici faaliyeti başlatır.

Şikayet konusunun **sınavlar ile ilgili olması durumunda başvuruda bulunan adayın sınavına katılmamış bir değerlendirici tarafından değerlendirilir.** Gelen şikayeti soruşturacak ve değerlendirecek olan, şikayete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan kişiler, belge kararı veren kişiler ve sınavı değerlendiren kişilerden tamamen bağımsız kişilerden seçilir. Şikayet sahibine bildirilecek kararın; personel tarafından değerlendirilerek verilmesi ve imzalanıp ilgiliye bildirilmesi sağlanır. Şikayet konusunda alınan karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici ve önleyici faaliyeti Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisine bildirir. Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır.

Şikayetlerin ele alınması sürecinde şikayetçinin kimlik bilgileri ve şikayetin ne olduğu gizli tutulur. Yasal düzenlemeler haricinde üçüncü taraflar ile paylaşılmaz.

Şikayet süreci tamamlandığında, "Bu sürecin tamamlandığı" şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.**Şikayetin devam etmesi durumunda Belgelendirme Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Görevlendirilen daha önce konuya müdahil olmamış bir karar vericiden oluşan heyet konuyu yeniden değerlendirir.**

2.7 Şikâyet İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından şikayet sahibine **İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikayet sahibine yazılı olarak Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb. gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği durumda şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre hareket edilir.

İtiraz ve Şikayet doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer itiraz ve şikayetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

BELGEM YK BELGELENDİRME Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

Müşteri veya şikayet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri/aday/başvuru sahibi hakkındaki bilgi (şikayet sahipleri, düzenleyiciler) *BELGEM YK BELGELENDİRME'* nin politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Özel bir müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. *BELGEM YK BELGELENDİRME'nin* üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Alınan Şikayet ve İtirazların takibi **İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile periyodik olarak gerçekleştirilir.

Alınan Şikayet ve İtirazlarla ilgili uygulanacak olan düzeltici veya önleyici faaliyetler **BE.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep ve Takip Formu** ile kayıt altına alınır.