



ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
	Revizyon No	01
	Revizyon Tarihi	15/09/2017

YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
-	17/01/2017 15/09/2017	Yeni yayın Revize	00 01

DAĞITIM LİSTESİ (Baskı)
Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü
Şikâyet ve İtiraz Komite Üyeleri

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Adı ve Soyadı	İmza	Adı ve Soyadı	İmza



ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
	Revizyon No	01
	Revizyon Tarihi	15/09/2017

1. AMAÇ

Kuruluşumuzun yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, Kuruluşumuzun belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan Kuruluşumuzun personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. Kuruluşumuz personelinin gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsam içerisinde yer alır.

3. SORUMLULAR:

- 3.1. Yönetim Temsilcisi,
- 3.2. Belgelendirme Müdürü,
- 3.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri,

4. UYGULAMA:

4.1. Genel:

Kuruluşumuz sunduğu hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla yükümlüdür. Kuruluşumuz, şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

4.2. Kayıt İşlemi:

Genel anlamda Kuruluşumuzun faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve Kuruluşumuz personelinin gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz Sekreter ya da Belgelendirme Müdürü tarafından kayıt altına alınır. Bunun için Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.05) kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Sekreter tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.05) ile öneriler de takip edilebilir.

4.3- Şikâyetler/İtirazlar:

Başvuran müşterinin, başvuru sahibinin, adayın, belgelendirilmiş bir kişinin veya Kuruluşumuz personelinin, belgelendirme süreci ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki önerisini, talebini veya şikâyetini yazılı olarak ifade ettiği durumlardır. Şikâyetleri/itirazları ele alma prosesi web sayfasında kamuya açıktır. (www.celikbelgelendirme.com)

Şikâyet/İtiraz aşağıdaki konularda olabilir; Ancak bunlarla sınırlı değildir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:



ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.07
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	15/09/2017

Başvuru şartlarına uygunluk

Sınavın değerlendirilmesi

Belgelendirme kararları

Gözetim ve vize işlemleri

Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikayete konu olabilecek durumlar şunlardır:

Personelimizin belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları

Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri

Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları

İtiraz ve şikayetler merkezimizde Sekreter, Çelik Akademi web sitesi aracılığı ile alınır. İtiraz veya şikayet sahibi, doldurduğu itiraz ve şikayet formunu kurumumuza elden, elektronik posta yoluyla veya web sitesi üzerinden online olarak iletilmesi durumunda 2 gün içerisinde formun tarafımıza ulaştığına ve değerlendirmeye alındığı ile ilgili bilgi mesajı elektronik posta, sms ile bildirilir. İtiraz veya şikayetler, ilk değerlendirmenin yapılması için Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

4.4. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz ve şikayetler, öncelikle Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek, söz konusu itiraz veya şikayete bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikayet sahibi tarafından uygun görülür ise öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikayet kaydı kapatılır. Öngörülen çözüm, itiraz veya şikayet sahibinin itirazını / şikayetini gideremez ise veya Yönetim Temsilcisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise konu, itiraz ve şikayet komitesine havale edilir. Konu ile ilgili tüm bulgu, değerlendirme ve kararlar ilgili formlara işlenir.

Şikayet ve itirazın konusuna göre şikayet ve itiraz başvurusu, başvuru formu, adaya ait tüm evraklar, gerektiğinde diğer adaylara ait evraklar, sınav evrakları, cevap kağıtları, sınav uygunluk formları, aday bilgilendirme talimatı, sınav talimatı, sınav soruları, kamera kayıtları, belgelendirme karar formu dahil olmak üzere adayla ilgili ve adayın sınava girdiği sınava ilgili evraklar incelenerek şikayet ve itiraz değerlendirilir.

Yazılı sınav sonucuna ilişkin yapılan itirazlarda itirazı değerlendiren karar verici ile sınavı ilk değerlendiren sınav yapıcının verdiği notlar arasında 2 puandan fazla sapma olursa veya sınav sonucu değişirse (kalan adayın geçer not alması vb.) sınav kağıdı bir başka sınav yapıcı tarafından değerlendirilir. En az 2 sınav yapıcının aynı notu vermesi veya 3.değerlendirmenin ilk 2 değerlendirilenin aritmetik ortalaması ile 2 puanlık sapmayı aşmaması durumunda son verilen not geçerli sayılır. Diğer durumlarda sınav kağıdı Şikayet / İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletilir ve komisyon tarafından değerlendirme yapılır.

İtiraz ve şikayet komitesi bir itirazı / şikayeti değerlendirmeden önce, başvuru sahibi ile komite üyeleri arasında tarafsızlığı gölgeleyebilecek bir ilinti bulunup bulunmadığını değerlendirir. Eğer böyle bir durum tespit edilirse, ilgili komite üyesinin katılmadığı başka bir toplantı tertip edilerek, bu başvuru o toplantıda ele alınır.

Komite toplantısında konu ile ilgili bulgular ve kayıtlar incelenerek, en geç 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikayet bir sonuca bağlanır. Değerlendirme sonucunda itiraz veya



ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
	Revizyon No	01
	Revizyon Tarihi	15/09/2017

şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir. Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

İtiraz ve şikâyet komisyonu, firmamız bünyesinde itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinde son mercidir. İtiraz ve şikâyet komisyonu kararlarına, firmamız bünyesinde 1 kez daha itiraz edilebilir. Bu durumda komisyon, ilgili itiraz ve şikâyet konusunu tekrar değerlendirir. Eğer başvuru sahibi halen itiraz veya şikâyetini sürdürüyor ise ilgili hukuk mahkemelerine başvuruda bulunabilir.

Komitenin incelediği itiraz ve şikâyetlerde verdiği karar, nihai karar olmayıp nihai karar belgelendirme müdürü tarafından alınmaktadır. Komite kararı tavsiye niteliğindedir.

4.5- Şikâyet ve İtiraz Kararının Bildirimi

İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi şikâyetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.02 - Kayıtların Kontrolü ve Arşivleme Prosedürü
- PR.05 - Düzeltici-Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- PR.11 - Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- GT.07 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Talimatı
- FR.05 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu