



ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
	Yayın Tarihi	17/01/2017
	Revizyon No	03
	Revizyon Tarihi	03/10/2025

YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
-	17/01/2017	Yeni yayın	00
	15/09/2017	Revize	01
	05/09/2024	Revize	02
	03/10/2025	Revize (itiraz/şikâyet sürelerinin belirlenmesi)	03

DAĞITIM LİSTESİ (Baskı)
Kalite Yöneticisi (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	03
	Revizyon Tarihi	15/10/2025

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 personelinden gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsam içerisinde yer alır.

3. SORUMLULAR:

- 3.1. Kalite Yöneticisi
- 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 personelinden gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz Sınav hizmetleri uzmanı ya da Belgelendirme Müdürü tarafından kayıt altına alınır. Bunun için Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.03) kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Sınav hizmetleri uzmanı tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu (FR.03) 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)



ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
	Revizyon No	03
	Revizyon Tarihi	15/10/2025

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

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

Sınav tarihinden itibaren 10 gün içerisinde (karar işlem süresince) itiraz kabulü yapılabilecek konular.

- ✓ Başvuru şartlarına uygunluk,
- ✓ Sınavın değerlendirilmesi,
- ✓ Belgelendirme kararları,
- ✓ Gözetim ve vize işlemleri,
- ✓ Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri,

Şikâyetle konu olabilecek durumlar şunlardır:

Şikâyet için herhangi süre kısıtlaması bulunmamaktadır.

- ✓ Personelimizin belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- ✓ Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- ✓ Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları,

İtiraz ve şikâyetler merkezimizde sınav hizmetleri uzmanı ya da Çelik Akademi web sitesi aracılığı ile alınır. FR.03 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formunun 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 SMS ile bildirilir. İtiraz veya şikâyetler, ilk değerlendirmenin yapılması için Kalite Yöneticisine iletilir.

4.4. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz ve şikâyetler, öncelikle Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek, söz konusu itiraz veya şikâyetle bir çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikâyet kaydı kapatılır. Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibinin itirazını / şikâyetini gideremez ise veya Kalite Yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise konu, itiraz ve şikâyet komitesine havale edilir. Konu ile ilgili tüm bulgu, değerlendirme ve kararlar ilgili formlara işlenir. Şikâyet ve itirazın **ön incelemesi kalite yöneticisi tarafından 7 gün içinde sonuçlandırılır.**

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

ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.07
	Revizyon No	03
	Revizyon Tarihi	15/10/2025

Komite toplantısında konu ile ilgili bulgular ve kayıtlar incelenerek, **en geç 15 gün içerisinde itiraz veya şikâyet bir sonuca bağlanır.** Değerlendirme sonucunda itiraz veya 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 veya ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır. **Düzeltilici/Önleyici faaliyet 1 ay içerisinde sonuçlandırılır.**

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 şikâyetin başvuru sahibine ulaştırılması, **kararın verildiği tarihten itibaren 15 gün içinde** kargo/taahhütlü mektup olarak başvuru dosyasında belirttiği adrese gönderilir. İtiraz ve şikâyetin değerlendirilmesi ve bildirimi FR.59 – İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu ile yapılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.02 - Kayıtların Kontrolü ve Arşivleme Prosedürü
- GT.09 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Talimatı
- FR.03 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu
- FR.34 – İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu