

Doküman No:  
PB.PR.10

Yayın Tarihi :  
25.04.2016

Revizyon No:  
04

Revizyon Tarihi :  
22.03.2021

**ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

## 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

- İtiraz ve Şikâyet Komitesini belirlemek ve atamak

### Personel Belgelendirme Müdürü

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

### Kalite Yöneticisi:

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Personel Belgelendirme Müdürünü haberdar etmek

### Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Sorumlu:

- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak

## 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 Komitesi:** İlgili itirazın değerlendirilmesi için oluşturulmuş dış komite.

Doküman No: PB.PR.10	Yayın Tarihi : 25.04.2016	Revizyon No: 04	Revizyon Tarihi : 22.03.2021	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>
-------------------------	------------------------------	--------------------	---------------------------------	---

## 5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi

## 6.0 UYGULAMA:

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler sözlü veya yazılı (posta, faks, [www.doquper.com.tr](http://www.doquper.com.tr) web adresi, e-posta yoluyla) olarak “**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.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Başvuru şartlarına uygunluk
- 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, “**Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu**” ile tutulur. Web sitesi üzerinde oluşturulmuş itiraz ve şikâyetler bölümünden ayrıca firmamız iletişim araçlarının herhangi biri ile de itiraz ve şikâyetler yapılabilir.

Şikâyetlerin alınması için belli bir süre tanımlanmazken, itirazlar belge kararı sonrası 2 ay içerisinde alınır.

İtiraz ve şikâyetler, öncelikle firmamız tarafından değerlendirilir. Kayıt altına alınmış itiraz veya şikâyet Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir. Çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir.

Doküman No: PB.PR.10	Yayın Tarihi : 25.04.2016	Revizyon No: 04	Revizyon Tarihi : 22.03.2021	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>
-------------------------	------------------------------	--------------------	---------------------------------	---

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 yazılı olarak bildirilir.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Personel Belgelendirme Müdürü tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise, konu “**Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi**”ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet komitesine iletilir. Bir araya gelerek toplanan komiteye, gelen şikâyet ve/veya itiraza ilişkin konu ile ilgili bulgular ve kayıtlar söz konusu şikâyet/itiraz için doldurulan PB.F.21 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile birlikte sunulur. Şikâyet ve İtiraz komitesi şikâyet ve/veya itiraza konu olan durum ile ilgili kayıtları inceler, aralarında görüşüp oy birliği ile karar alır ve PB.F.21 Şikâyet İtiraz Öneri Formu ile sonucu Genel Müdüre sunar. Komitenin sunmuş olduğu karara istinaden Genel Müdürün alacağı karar nihai karardır. Sonuç gelişinden itibaren en geç 15 iş günü içerisinde şikâyet ve/veya itiraz sahibine iletilir. 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.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komite toplantısından çıkan ve Genel Müdür tarafından değerlendirilen karar, firmamız bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. Alınan bu karara itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilerek Genel Müdür tarafından karara bağlanır.

Alınan tüm şikâyet ve itirazlar “**Şikâyet/İtiraz Takip Listesi**” ile takibi yapılır.

## 6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

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

- En az bir hukukçu
- En az bir eğitimci (ilgili sektörden)
- En az bir sektörde orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir.

Bu komite personeli firma dışından personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından “**Tarafsızlık Yönetimi Prosedürü**” göre periyodik olarak değerlendirilir.

Komitenin atamasını Genel Müdür yapar.

## 7.0 Revizyon Kapsamı

Rev-01 **6.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi** kısmına ‘Şikâyetlerin alınması için belli bir süre tanımlanmazken, itirazlar belge kararı sonrası 2 ay içerisinde alınır.’ Eklendi.

Doküman No: PB.PR.10	Yayın Tarihi : 25.04.2016	Revizyon No: 04	Revizyon Tarihi : 22.03.2021	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>
-------------------------	------------------------------	--------------------	---------------------------------	---

Rev-02

6.1 Maddesinde Şikayet ve İtiraz Komitesinin nasıl çalışacağı ve nasıl karar alacağı eklenerek revizyon yapılmıştır. “Bir araya gelerek toplanan komiteye, gelen şikayet ve/veya itiraza ilişkin konu ile ilgili bulgular ve kayıtlar söz konusu şikayet/itiraz için doldurulan PB.F.21 Şikayet İtiraz Öneri Formu ile birlikte sunulur. Şikayet ve İtiraz komitesi şikayet ve/veya itiraza konu olan durum ile ilgili kayıtları inceler, aralarında görüşüp oy birliği ile karar alır ve PB.F.21 Şikayet İtiraz Öneri Formu ile sonucu Genel Müdüre sunar.”

Rev-03

6.2 Maddesi

“ En az bir akademisyen (ilgili sektörden) ” ifadesi “ En az bir eğitimci (ilgili sektörden) ” Şeklinde revize edilmiştir.