

 BELGE ULUSLARARASI SERTİFİKASYON VE GÖZETİM HİZMETLERİ	ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ		PR4
	Hazırlayan ve Kontrol Kalite Yönetim İPEK GÖKÇE	Onay Genel Müdür ADALET KARAKAŞ	Revizyon No: 01
			Revizyon Tarihi: 09/12/2020
			Sayfa 1 / 3

1. AMAÇ

ELİT BELGELENDİRME'nin yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

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

3. TANIMLAR

Düzeltilici Faaliyet

Mevcut uygunsuzluğun tanımı, uygunsuzluğu giderici faaliyetlerin tespiti ve uygunsuzluk sebebi ortadan kaldırılması ile ilgili tüm faaliyetlerdir.

Önleyici Faaliyet

Olası problemleri sebeplerini tespit etmek, ortadan kaldırmak, uygunsuzlukların çıkmasını önlemek için yapılan faaliyetlerdir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Adı / Tanımı

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü
Şikâyet İtiraz Öneri Formu

Kodu

PR7
PR11
F4.1

5. SORUMLULUKLAR

Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü, Şikâyet ve İtiraz Kurulu Üyeleri, **Sekretarya**

6. UYGULAMA

ELİT BELGELENDİRME tarafından belgelendirilmiş kişiler, sundukları hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla ELİT BELGELENDİRME'ye karşı sorumludurlar. ELİT BELGELENDİRME, şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Kayıt İşlemi

ELİT BELGELENDİRME'nin faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve ELİT BELGELENDİRME personelinden gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz İdari Personel-Sekreter ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. "Şikâyet ve itiraz Formu" kullanılır. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa İdari Personel-Sekreter ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır.

ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No: 01	PR4
	Revizyon Tarihi: 09/12/2020	Sayfa 2 / 3

Şikâyet ve İtiraz

Şikâyet: Herhangi bir kurum veya kişi tarafından yapılan, ELİT BELGELENDİRME faaliyetlerinde veya ilgili tüm tarafların herhangi biri ile düzeltici faaliyet için yapılan müracaatın dışındaki uygunluk değerlendirme talebidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın ya da belgelendirilmiş kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin ELİT BELGELENDİRME tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebidir.

Şikâyet / itirazlar ELİT BELGELENDİRME ofisinde birebir yapılacağı gibi, ELİT BELGELENDİRME web sayfasından da yapılabilir. Bu yollarla gelen Şikâyet / itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

Yapılan geri bildirim Şikâyet ise; **aday tarafından bir sınav sonucuna, sorusuna yada belgelendirme kararına yapılan şikayetler kayıt altına alınır.** belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon ve veriler ilgili sorumlu personelden istenir. Karar en geç 10 iş günü içinde verilir. **Şikâyet sahibi bu durumdan, sekreteryaya tarafından mail yoluyla haberdar edilir.** Şikâyet sahibi sonuca itiraz edebilir. Şikâyet itiraza dönüşür. Bu durumda itiraz alma-sonuçlandırma süreci başlatılır.

Yapılan geri bildirim İtiraz ise; Yönetim temsilcisi itirazı kayıt altına alır. **Önce itiraza konu olan kararın yeniden gözden geçirilmesi akran değerlendirmesine tabi tutulmalı, iç doğrulayıcı yada karar vericinin değerlendirmesine sunulmalı, itiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde** şikayet itiraz komisyonu göreve çağırılmalıdır. En geç 20 iş günü içinde itiraz sonuca bağlanır. İtiraz sahibi durumdan yazılı olarak haberdar edilir.

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

- Belgelendirme kararına itiraz veya şikâyet,
- Sınav sonucuna itiraz veya şikâyet,
- Sınav sorularına itiraz veya şikâyet,
- Sınav yapanla ilgili itiraz veya şikâyet,
- Yanlış belge veya logo kullanımına ilişkin şikayet,
- Belgelendirme programına ve/veya kapsamına ilişkin itiraz veya şikâyet.

ELİT BELGELENDİRME 'ün belgelendirdiği bir müşteri hakkında yapılan şikayet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, ELİT BELGELENDİRME "Gizlilik ve Güvenlik prosedürü" gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş müşteri hakkında ELİT BELGELENDİRME'ye yapılan şikayetler/itirazlar ELİT BELGELENDİRME tarafından belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilir. ELİT BELGELENDİRME şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur.

Şikayetlerin/itirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikayet/itirazlar ile ilgili sorumlular problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu ELİT BELGELENDİRME personelinin "Düzeltilici/Önleyici Faaliyet" gerçekleştirilmesi için çalışmalar başlatılır.

Şikayet/itiraz sahibi, mümkün olduğu durumlarda, yapılan "Düzeltilici/Önleyici Faaliyet" aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

Şikâyetin/itirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak şikâyet/itiraz ilgililer tarafından başlatılan "Düzeltilici/Önleyici Faaliyet" sonucunda çözüme kavuşturulur. Şikayeti/itirazi yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No: 01	PR4
	Revizyon Tarihi: 09/12/2020	Sayfa 3 / 3

Şikayet/itiraz konusu ve bunun çözümü, ELİT BELGELENDİRME'nin belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa, ELİT BELGELENDİRME durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla bilgilendirir.

Şikayet ve İtiraz Kurulu:

Şikayet/itirazlara yönelik yürütülen çalışmaların ilgili taraflarca uygun bulunmadığı durumlarda Şikâyet ve İtiraz Kurulu bir araya gelir ve konuyu değerlendirir.

Şikâyet ve İtiraz Kurulunda, şikâyet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek veya bundan çıkar sağlamayacak veya şikâyet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir kurul üyesinin şikâyet/itirazı yapan kişi ile çıkar ilişkisi varsa, kurul üyesi o şikâyetin/itirazın görüşüldüğü kurul toplantısına katılamaz. Şikâyetin/İtirazın sahibine, Şikâyet ve İtiraz Kurulunda yer alanların ad, soyad ve görevlerine ait bilgiler verilir. Şikâyet/İtiraz sahibi isimlere itiraz edebilir. Şikâyet/İtiraz sahibi 7 (yedi) iş günü boyunca Şikâyet ve İtiraz Kurulunun kararına itiraz etmezse, kararı kabul etmiş sayılır.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu, şikâyet veya şikâyet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. Şikâyet/itiraz konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikâyet veya itirazın haklı olup olmadığına karar verir.

İtirazın ulaşmasından sonuçlanmasına kadar olan süreçteki ilerleme durumu, durum değerlendirmesinin ne kadar süreceğine bağlı olarak belirlenen periyotlarla itiraz sahibine bildirilir. Kurul kararı kesindir.

Ancak Şikâyet ve İtiraz Kurulunun kararında tarafları tatmin etmediği durumlarda yargı yolu açıktır.

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.

7. DAĞITIM

Bu prosedür tüm bölüm sorumlularına dağıtılır.

Revizyon Tarihçesi

Rev00	02.11.2018
Rev01	09.12.2020