

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür, Proses Belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, değerlendirme sonuçlarının ilgili tarafa bildirilmesi ve yapılan çalışmaların adil ve tarafsız olarak cevaplanması için yapılacak olan çalışmaları belirlemek için hazırlanmıştır.

Proses Belgelendirmenin her türlü faaliyetine yönelik yapılacak itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 2. TANIMLAR

**İtiraz:** Proses Belgelendirme tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetleri sonu alınan kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından gelen taleplerdir.

**Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişinin, memnuniyetsizliğini bildirmek için yapmış olduğu sözlü ya da yazılı başvurudur.

**İtiraz ve Şikâyet Komitesi:** Belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için Proses Belgelendirme dışındaki kişilerden oluşturulmuş (en az 1 avukat, **1 ölçme ve değerlendirme** konusunda yeterli ve bir teknik personel içerecek şekilde) komitedir.

Sonuca ulaştırılamamış İtiraz ve şikâyetler haricinde periyodik olarak dönem içerisindeki itiraz ve şikâyetleri değerlendirmek için 12 ayda bir toplanır.

## 3. SORUMLULAR

Genel Müdür  
Kalite Yöneticisi  
İtiraz ve Şikâyet Komitesi  
Karar Verici  
Sınav Yapıcı

## 4. UYGULAMA

Proses Belgelendirmeye herhangi bir şikâyet veya itirazda bulunmak isteyen ilgili kişiler için İtiraz ve Şikâyet Formu web sitemizde kamuoyuna açık şekilde yayınlanmıştır. İtiraz ve şikâyetler bu formu kullanmak suretiyle yapılır. Formu kullanmadan sözlü ya da mail yolu ile yapılan itiraz ve şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Formuna aktarılır. Sınav sonuçlarına yapılacak olan itirazlar, sınav sonuçlarının açıklanmasını takip eden 7 (yedi) gün içerisinde yapılır. Diğer süreçlerle ilgili yapılacak itiraz ve şikâyetler, itiraza ya da şikâyete konu olmuş olayın gerçekleştiği tarihi takip eden 30 (otuz) gün içerisinde yapılır.

İtiraza konu olabilecek durumlar:

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

Şikâyete konu olabilecek durumlar:

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

Tarafımıza gelen İtiraz ve Şikâyet Formlarına Kalite Yöneticisi tarafından numara verilerek kayıt altına alınır. Kalite Yöneticisi, (tarafımıza ibraz edilmiş formlarda ya da bildirilerde belirtilen mail yada telefon yoluyla) itiraz/şikâyet sahibine taleplerinin ulaştığına dair 5 (beş) iş günü içerisinde bilgi verir. Kalite Yöneticisi itiraz ve şikayetlerin geçerli kılınması için ilgili formu Belgelendirme Müdürüne iletir ve gerekli incelemelere başlanır.

Tarafımıza gelen itirazlar için Kalite Yöneticisi öncelikli olarak ilgili sınav evraklarını ve görüntülerini sınavla ilgisi olmayan başka bir teknik personele inceletir ve inceleyen personelden **PRO.FR.25 Antetli Kâğıda** yazılmış bir rapor ister. Atanmış teknik personel kayıttan doğrulama yaparak sınav sonucunu değerlendiren Karar Vericinin sonuçları karşılaştırılır ve İtiraz ve Şikâyet Formuna gerekli değerlendirme sonucu yazılarak itiraz sahibine 15 (onbeş) gün içerisinde iletilir. İtiraz sahibinin kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir itirazı olmaması durumunda itiraz Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılmasına gerek kalınmadan kapatılır. Ancak İtiraz sahibi değerlendirme sonucundan memnun olmaz ve itirazını 10 (on) gün içerisinde yenilerse Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturulur. İlgili komite Proses Belgelendirme dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komite üyesine **İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü imzalatılır**, görev talimatları verilir ve özlük dosyaları için gerekli evrakları tamamlanır. Bu komite sürekli bir komite olmadığından her itiraz ve şikâyet için ayrı ayrı kişilerden oluşturulabilir. Komiteye itirazı değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (onbeş) gün süre verilir. Verilen sürenin yeterli olmaması durumunda komite üyeleri Genel Müdürdan ek süre isteyebilirler. Verilen süre sonunda komite görüşü **PRO.FR.25 Antetli Kâğıda** yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar Genel Müdür tarafından verilir ve itiraz sahibine iletilir. Bir itirazın değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. İtiraz sahibi sonuçtan yine tatmin olmaz ise gerekli mercilere gerekli başvuruları yapabilir.

Tarafımıza gelen şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve **İtiraz ve Şikâyet Formuna** gerekli değerlendirme sonucu yazılarak 15 (onbeş) gün içerisinde şikâyet sahibine iletilir. Şikâyet sahibinin kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir itirazı olmaması durumunda şikayet Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılmasına gerek kalınmadan kapatılır. Ancak şikâyet sahibi değerlendirme sonucundan memnun olmaz ve 10 (on) gün içinde şikayetini yenilerse Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturulur. İlgili komite Proses Belgelendirme dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komite üyesine **İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü** imzalatılır, görev talimatları verilir ve özlük dosyaları için gerekli evrakları tamamlanır. Bu komite sürekli bir komite olmadığından her itiraz ve şikâyet için ayrı ayrı kişilerden oluşturulabilir. Komiteye şikâyeti değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (onbeş) gün süre verilir. Verilen sürenin yeterli olmaması durumunda komite üyeleri Genel Müdürdan ek süre isteyebilirler. Verilen süre sonunda komite görüşü **PRO.FR.25 Antetli Kâğıda** yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar Genel Müdür tarafından verilir ve şikâyet sahibine iletilir. Bir şikâyetin değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. Şikâyet sahibi sonuçtan yine tatmin olmaz ise gerekli mercilere gerekli başvuruları yapabilir.

İtiraz ve şikayetlerde itiraz/şikâyet sahibi haklı bulunursa Kalite Yöneticisi tarafından **PRO.PR.08 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** uygulanır.