

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KB.PR08
		Yayın Tarihi	17.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.01.2021
		Sayfa No	1 / 6

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Belgelendirme Kuruluşu'nda TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden/adaylardan, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerini ve dokümanlarını kapsar.

2.UYGULAMA DETAYI

İtiraz: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin/adayın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kurumdan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebi.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu: İtiraza ve Şikâyete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan, itiraz ve şikâyeti değerlendirecek olan bağımsız kişilerden oluşan ekip üyeleri.

Kahraman Belgelendirme'nin kendisine iletilen itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

2.1 İtiraz

2.1.1 İtiraz Konuları

İtirazlar sadece başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Üçüncü kişilerin itiraz hakkı yoktur.

İtiraz Kapsamında Değerlendirilecek Konu Başlıkları:

- Başvuru şartlarının değerlendirilmesi,
- Sınav uygulaması,
- Sınav süresi, sınav soruları ve sayıları,
- Sınav sonuçları,
- Belgelendirme kararı,
- Gözetim periyotları ve süreçleri,
- Belgelendirilmiş kişiden ya da diğer süreçlerden kaynaklı belge iptali, askıya alınması.

2.1.2 Müşterinin/Adayın mutlaka haklı olduğu durumlar

- Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Kahraman Belgelendirme bünyesinde çalışan diğer personelden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması.(aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar gibi)
- Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Kahraman Belgelendirme bünyesinde çalışan diğer personel ile daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		Doküman No	KB.PR08
			Yayın Tarihi	17.07.2019
			Revizyon No	02
			Revizyon Tarihi	14.01.2021
			Sayfa No	2 / 6

2.1.3 İtirazların Alınması

Kahraman Belgelendirmeye yapılacak olan itirazlar, itiraza konu olan durumun gerçekleşmesinden sonra 15 gün içerisinde yapılmalıdır.

İtirazlar, Kahraman Belgelendirme'nin internet sitesinden itiraz ve şikâyet sekmesinden ulaşılabilen **KB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formu** 'nu doldurularak kuruma mail yoluyla veya Kuruma şahsen müracaat edilerek yapılabilir.

Her türlü itiraz öncelikle Kalite Yöneticisi 'ne iletilir. Kalite Yöneticisi tarafından yapılan itirazların tam listesi **KB.FR22 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu'na** işlenir, numaralandırılır ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir.

Kalite Yöneticisi gelen itirazı incelediğinde belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

İtirazda bulunan kişiye ve içeriğine ilişkin bilgiler sürecin her aşamasında ve sonuçlandırılıp saklanması boyunca gizli tutulur.

İtiraz alındığında Kalite Yöneticisi tarafından itiraz sahibine en geç 5 iş günü içerisinde e-posta veya sms yoluyla bilgilendirme yapılır.

2.1.4 İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altında ve saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilerle saklı durumda olacaktır.

Müşteri veya itiraz sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri/aday/başvuru sahibi hakkındaki bilgi (itiraz sahipleri, düzenleyiciler) Kahraman Belgelendirme'nin politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

İtirazlar, müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşların bu prosedür çerçevesinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, işlemlerin itiraz sahibinin diğer işlemlerine negatif olarak yansımaması için her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

Özel bir müşteri/aday/başvuru sahibi veya itiraz sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya itiraz sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. Kahraman Belgelendirme'den üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya itiraz sahibi kişiye, istenilen bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KB.PR08
		Yayın Tarihi	17.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.01.2021
		Sayfa No	3 / 6

2.1.5 İtiraz Değerlendiricisi Atanması

Genel Müdür tarafından İtiraz değerlendiricisi aşağıdaki kriterlere uygun kişiler arasından atanır;

- İtiraz Değerlendiricisi, itiraza konu olan olay (Sınav değerlendirmesi, Karar süreci, soru hazırlama) içerisinde yer almamış olması gereklidir.
- Sınav sonucuna, sınav sorularına, belgelendirme sonuçlarına yapılan itirazlarda atanacak kişi ilgili yeterlilik biriminde değerlendirici ölçütlerini karşılaması gereklidir.
- İtiraz değerlendiricisi, itirazı yapan kişi ile 1.dereceden akrabalık ilişkisi bulunamaz.
- İtiraz Değerlendiricisi, itirazı yapan kişiye en fazla 2 yıl öncesinde eğitim vermiş veya başka kurumda birlikte çalışmış kişi olamaz.

2.1.6 İtirazların Değerlendirilmesi

Belgelendirme ve Sınav hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri/aday/başvuru sahibi veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. İncelenen itiraz Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür, ilgili konuyu değerlendirerek İtiraz Değerlendirici niteliklerine haiz bir kişiyi atama yazısı yazarak görevlendirir. Atama yazısını Kalite Yöneticisine gönderilir.

İtirazı değerlendirmesi için atanan kişi değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve en geç 10 iş günü içerisinde delilleri ile birlikte sonucu Kalite Yöneticisine iletir. İtirazın devamı durumunda konu İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu gündemine getirilir ve yine en geç 10 iş günü içerisinde delilleri ile birlikte değerlendirme sonucu Kalite Yöneticisine iletilir.

Kalite Yöneticisi itirazın konu ve önemini dikkate alarak düzeltici / önleyici faaliyeti başlatır.

İtiraz ve Şikayet komisyon üyelerinin değerlendirme sonucu ortaklaşa vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici / önleyici faaliyeti Kalite Yöneticisi' ne bildirir.

İtiraz ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet, Kalite Yöneticisi tarafından itiraz sahibine **KB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak en geç 5 iş günü içinde bildirilir. İtirazın alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları itiraz sahibine yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından iletilmiş olmalıdır.

İtiraz değerlendirilmesi sonucunda, gerekli düzeltici / önleyici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb. gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

Aynı itirazın tekrar tekrar değerlendirilmesine yönelik talep kabul edilmez. Aynı itirazı gerçekleştiren kişiye/kuruma itiraz kabul edilmediği ve yasal yolların açık olduğu bilgisi e-posta veya sms yoluyla verilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KB.PR08
		Yayın Tarihi	17.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.01.2021
		Sayfa No	4 / 6

2.2 Şikayet

2.2.1 Şikayet Konuları

Şikayetler başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.

Şikayet Kapsamında Değerlendirilecek Konu Başlıkları:

- Sınavda görevli personelin yapabileceği uygunsuz davranışlar ile ilgili,
- Prosedür ve süreç içerisinde yaşanan memnuniyetsizlikler ile ilgili,
- Başvuru Sahibi, Aday veya Belgelendirilmiş Kişinin bilgilerinin gizli tutulmasına ilişkin gözlemlenen uygunsuzluklar ile ilgili,
- Belgelendirilmiş kişi hakkında, etik olmayan davranış, mesleki ahlak kurallarına riayet etmediğine dair şikâyet vb. durum olması veya görevini yerine getiremeyecek derecede ciddi fiziksel yetersizlik oluşması ile ilgili.

2.2.2 Müşterinin/Adayın mutlaka haklı olduğu durumlar

- Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Kahraman Belgelendirme bünyesinde çalışan diğer personelden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması.(aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar gibi)
- Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Kahraman Belgelendirme bünyesinde çalışan diğer personel ile daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

2.2.3 Şikayetlerin Alınması

Şikayetler, Kahraman Belgelendirme'nin internet sitesinden itiraz ve şikâyet sekmesinden ulaşılabilen **KB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formu** 'nu doldurularak kuruma mail yoluyla veya Kuruma şahsen müracaat edilerek yapılabilir.

Her türlü şikayet öncelikle Kalite Yöneticisi 'ne iletilir. Kalite Yöneticisi tarafından yapılan şikayetlerin tam listesi **KB.FR22 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu'na** işlenir, numaralandırılır ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir.

Kalite Yöneticisi gelen şikayeti incelediğinde belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Şikayette bulunan kişiye ve içeriğine ilişkin bilgiler sürecin her aşamasında ve sonuçlandırılıp saklanması boyunca gizli tutulur.

Şikayet alındığında Kalite Yöneticisi tarafından şikayet sahibine en geç 5 iş günü içerisinde e-posta veya sms yoluyla bilgilendirme yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KB.PR08
		Yayın Tarihi	17.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.01.2021
		Sayfa No	5 / 6

2.2.4 Şikayetler İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikayetler kayıt altında ve saklı tutulacaktır. Şikayetlerin kayıtları ile birlikte elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştirilip saklı durumda olacaktır.

Müşteri veya şikayet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri/aday/başvuru sahibi hakkındaki bilgi (şikayet sahipleri, düzenleyiciler) Kahraman Belgelendirme'nin politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Şikayetler, müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşların bu prosedür çerçevesinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, işlemlerin şikayet sahibinin diğer işlemlerine negatif olarak yansımaması için her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir şikayet sahibinin devam eden işlemleri şikayet sonuçlanıncaya kadar şikayete konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve şikayetin sonuçlandırılmasından sonra ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşun haklı çıktığı şikayet ile ilgili faaliyet bir daha şikayete konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

Şikayetler değerlendirilirken şikayet konusu ile ilgili daha önceden yapılan şikayetler dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

Özel bir müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya ve şikayet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. Kahraman Belgelendirme'den üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişiye, istenilen bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

2.2.5 Şikâyet Değerlendiricisi Atanması

Genel Müdür tarafından Şikâyet değerlendiricisi aşağıdaki kriterlere uygun kişiler arasından atanır;

- Şikâyet Değerlendiricisi, şikâyete konu olan olay (Sınav değerlendirmesi, Karar süreci, soru hazırlama) içerisinde yer almamış olması gereklidir.
- Şikâyet türü olaylarda yapılacak atamalar, şikâyet türüne göre tarafsızlığını yitirmemiş kurum personeli içerisinde veya kurullar içindeki bir kişi atanabilir.
- Şikâyet değerlendiricisi, şikâyeti yapan kişi ile 1.dereceden akrabalık ilişkisi bulunamaz.
- Şikâyet Değerlendiricisi, şikâyeti yapan kişiye en fazla 2 yıl öncesinde eğitim vermiş veya başka kurumda birlikte çalışmış kişi olamaz.

2.7 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Belgelendirme ve Sınav hizmetleri ile ilgili şikayetler gelen kuruluş/müşteri/aday/başvuru sahibi veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. İncelenen şikâyet Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür, ilgili konuyu değerlendirerek Şikâyet Değerlendirici niteliklerine haiz bir kişiyi atama yazısı yazarak görevlendirir. Atama yazısını Kalite Yöneticisine gönderilir.

Şikayeti değerlendirmesi için atanan kişi değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve en geç 10 iş günü içerisinde delilleri ile birlikte sonucu Kalite Yöneticisine iletir. Şikayetin devamı durumunda

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	KB.PR08
		Yayın Tarihi	17.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	14.01.2021
		Sayfa No	6 / 6

konu Şikayet Değerlendirme Komisyonu gündemine getirilir ve yine en geç 10 iş günü içerisinde delilleri ile birlikte değerlendirme sonucu Kalite Yöneticisine iletilir.

Kalite Yöneticisi şikayetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici / önleyici faaliyeti başlatır.

Şikayet komisyon üyelerinin değerlendirme sonucu ortaklaşa vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici / önleyici faaliyeti Belgelendirme Müdürü veya Kalite Yöneticisi' ne bildirir.

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet, Kalite Yöneticisi tarafından şikayet sahibine **KB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak en geç 5 iş günü içinde bildirilir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikayet sahibine yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından iletilmiş olmalıdır.

Şikayet değerlendirilmesi sonucunda, gerekli düzeltici / önleyici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb. gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

Aynı şikâyetin tekrar tekrar değerlendirilmesine yönelik talep kabul edilmez. Aynı şikâyeti gerçekleştiren kişiye/kuruma şikayetin kabul edilmediği ve yasal yolların açık olduğu bilgisi e-posta veya sms yoluyla verilir.

3.İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- KB.PR02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- KB.PR03 İç Tetkik Prosedürü
- KB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formu
- KB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- KB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- KB.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu

4. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	17.07.2019	İlk Yayın
01	06.03.2020	Maddeler yeniden gözden geçirildi ve düzenlendi
02	14.01.2021	İtiraz ve Şikayet başlıkları birbirinden ayrıldı. Çıkar çatışması başlığı kaldırıldı.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
--	---------------------------------