	İTİRAZ-ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ			PRO 07
	Yayın Tarihi:01.04.2016	Rev No:05	Rev Tarihi: 16.12.2019	Sayfa 1 / 5

AMAC: Bu prosedürün amacı; personel belgelendirme sürecinde yürütülen faaliyetlerin KYS' ne uygunluğunu, sözlü ve yazılı olarak gelen itiraz ve şikâyetlerin/isteklerin **PRO 09 Belgelendirme Prosedürü** ve ilgili standartlara göre değerlendirmektir.

KAPSAM: Bu prosedür Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm birimleri kapsamaktadır.

TANIMLAR:

İTİRAZ ETME: Özel veya tüzel kişilerin veya TÜRKAK ve MYK ya konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu karara yeniden değerlendirmesine yönelik yapılan olumsuz başvurular.

ŞİKÂYET ETME: Özel veya tüzel kişilerin itirazdan farklı olarak bir cevap beklendiğinde kuruma, TÜRKAK; MYK ya kuruluşun faaliyetleri ile ilgili yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi içeren sözlü ya da yazılı gelen olumsuz başvurular.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

TÜRKAK: Türk Akreditasyon Kurumu

MYK: Mesleki Yeterlilik Kurumu

DÖF: Düzeltici Önleyici Faaliyet


KYT: Kalite Yönetim *Temsilcisi*

SORUMLULAR: Kalite Yönetim *Temsilcisi*, Tarafsızlık Komitesi, İtiraz-Şikâyet Komitesi ve Belgelendirme Müdürü.

PROSEDÜR DETAYI:


1. İlk önce şikâyetin içeriğinin incelenmesi ve faaliyetlerle ilgili olup olmadığı tespit edilir. Yapılan itiraz-şikâyetler sınav soruları, sınav değerlendiricisi, sınav sonucuna, belgelendirme kararına ve belgelendirme kararı sonrasındaki oluşabilecek durumlarda yapılır ise değerlendirmeye alınır.
2. Şikâyetlerin yapılması sözlü ve yazılı olabilir. Sözlü olarak yapılan şikâyetlerin (telefon görüşmesi veya yüz yüze) yazılı hale getirilmesi için bilgilendirilir. Şikâyet ve itirazlar **FRM 18 Müşteri İtiraz-Şikâyet Formu** kullanılarak Yönetici Asistanı tarafından kayıt altına alınır.
3. Şikâyet sahibine **FRM 18 Müşteri İtiraz-Şikâyet Formu**, PRO 07 İtiraz-Şikâyet Prosedürü web sitesinden myk.akademidunyasi.com.tr ulaşabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine temin edileceği şikâyeti alan personel tarafından belirtilir.
4. İtiraz ve şikâyet *sınav sonuçlarının açıklanmasından en geç on beş (15) gün içerisinde* yapılmalı, *on beş (15) günden sonra* yapılan itirazlar kabul edilmemektedir.
5. Yazılı hale getirilmiş şikâyetler varsa delilleri içeren evraklarla birlikte Kalite Yönetim *Temsilcisi* tarafından İtiraz-Şikâyet dosyasında muhafaza edilir.
6. *İtiraz şikâyetlerin değerlendirilmesinde İtiraz Şikâyet Komitesinin görev ve sorumlulukları arasındadır. İtiraz Şikâyet Komite üyelerinden birisi inceleme için görevlendirilir; çözüme ulaştırılamayan durumlarda komite toplanır.*

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

	İTİRAZ-ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ			PRO 07
	Yayın Tarihi:01.04.2016	Rev No:05	Rev Tarihi: 16.12.2019	Sayfa 2 / 5

7. İtiraz-Şikâyetlerin çözümü Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **FRM 08 DÖF Faaliyet Formu** 'na işlenir.
8. İtiraz-Şikâyet otuz (30) iş günü içerisinde değerlendirilerek şikâyet sahibine yazılı veya sözlü olarak veya mail yoluyla ön bilgi verilir.
9. Şikâyete konu olan kişi veya kişiler şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.
10. Şikâyete verilen sonuç bilgisi **FRM 19 Müşteri İtiraz-Şikâyet Takip Formu**'na kayıt edilir.
11. Gelen şikâyetler ayda bir yapılabilecek durum değerlendirme toplantılarında, yıllık YGG toplantılarında ve komite toplantılarında da gündeme getirilir ve tekrarlanmaması için ön tedbirler alınır.
12. Durum değerlendirme toplantıları **FRM 17 Toplantı Tutanak Formu** ile KY tarafından kayıt altına alınır ve dosyalanır.
13. Sınav esnasında olabilecek İlk değerlendirme sınav değerlendiricisi tarafından olay anında çözümlenmeye çalışılır. **FRM 18 Müşteri İtiraz-Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınır.
14. Sınav değerlendiricisi tarafından çözülemeyen İtiraz-şikâyetler İtiraz-Şikâyet Komitesi tarafından çözümlenmesi için komite toplantısı düzenlenir.
15. Komite konu ile ilgili bulgu ve kayıtları inceler (kamere kaydı dâhil.) Komite belgelendirme işlemlerinden tamamen bağımsızdır. Ancak otuz (30) iş günü içerisinde komitenin konuyu kapatamaması durumunda Belgelendirme Müdürü'nden ek süre istenir. İtiraz sahibine bilgi verilir.
16. Sunulan görüş sonunda itiraz –şikâyet Belgelendirme Müdürü tarafından karara bağlanır ve KYT tarafından çözüm ve öneriler adaya sözlü, telefon, mail veya posta yolu ile bildirilir.
17. Ancak şikâyet sahibinin itirazı olumlu bulunursa ilgili kişi ve kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli DÖF başlatılır.
18. Komite itiraz –şikâyetlerin değerlendirilmesinde öneride bulunur son karar Belgelendirme Müdürüne aittir.
19. İtirazların ve şikâyetlerin ele alınmasındaki her aşamasındaki kararlardan *Academyworld Personel Belgelendirme Merkezi* sorumludur.
20. İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı *Academyworld Personel Belgelendirme Merkezi* sorumluluğunda olup yasal gerekliliklere uygun davranılır. Şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Birlikte belirlemenin ispatı ise müşteri ve şikâyet sahibi ile aralarında yapılan yazışmalardır. (e-posta, posta, faks vb.)
21. İtiraz ve şikâyetin Belgelendirme Müdürü tarafından çözümlenmemesi durumunda TÜRKAK ve MYK ya başvurulur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

 Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi	İTİRAZ-ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ			PRO 07
	Yayın Tarihi:01.04.2016	Rev No:05	Rev Tarihi: 16.12.2019	Sayfa 3 / 5

İTİRAZ-ŞİKÂYET KOMİTESİNİN OLUŞTURULMASI VE ÇALIŞMALARI:

Academyworld Personel Belgelendirme Merkezi sorumludur tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için başvuruların kabulünden, sınav değerlendiricilerinin atanması, sınavların gerçekleştirilmesi, belgelendirme kararı ve belgelendirme prosedürlerinden tamamen bağımsız İtiraz-Şikâyet Komitesini oluşturmuştur.

Herhangi bir tarafa olan yakınlık İtiraz-Şikâyet Komitelerinin doğasına ve tarafsızlık ilkelerine aykırıdır. Bu yüzden İtiraz-Şikâyet Komiteleri üyeleri herhangi bir tereddüt ya da soru işaretlerine yer vermemek adına **FRM 01 Etik, Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüt Formu** imzalamaktadır.

Kurum politika ve sınav prosedürleri ile uygulanması bütün adaylar için adil, şeffaf, tarafsız, ilkeli olacak şekilde TSE EN ISO/IEC 17024 mevzuat ve Ulusal Yeterliklere uygun olarak hazırlanmıştır.

İtiraz-Şikâyet Komitesi üyeleri üst yönetim tarafından karar defterinde ataması yapılmakta ve görev ve sorumlulukları tanımlanarak **FRM 53 Doküman Dağıtım Formu** ile Kalite Yönetim *Temsilcisi* Tarafından imzalı olarak teslim edilmekte ve dosyalarında muhafaza edilmektedir.

Komite üyeleri periyodik olarak yılda en az 2 kere yapılacak olan toplantılarda İtiraz-Şikâyet prosedürü incelenmesi gereken zorunlu dokümanlar arasındadır. Yönetim, çalışan ve komite üyelerinin isteği üzerine yönetimin onayı alınarak her zaman toplanabilir. Katılımın gerçekleştirilmesi için toplantı gün/ saati/görüşülecek konular en az bir hafta önce Kalite Yönetim *Temsilcisi* tarafından **FRM 16 Toplantı Duyuru Formu** ile yazılı olarak iletilir. Alınan kararlar **FRM 17 Toplantı Tutanak Formuna** Kalite Yönetim *Temsilcisi* tarafından kayıt altına alınır. Raporlanır, dosyalanır ve yönetime sunulur.

Komite üyeleri ve çalışmaları MYK ve TÜRKAK tarafından denetlenir.


İtiraz-Şikâyet Komitesinde görev alan üyeler kurum bünyesinde istifa etmeden aynı pozisyonda farklı bir belgelendirme kuruluşunda görev alamaz. Alması durumunda etik, gizlilik politikasına uygun olmayacağından dolayı kurumumuzca tek taraflı fesih etme hakkına sahiptir.

Komite üyeleri çalışmalar sırasında edindikleri bilgileri üçüncü taraflara karşı gizli tutmakla yükümlüdürler. Komite üyeleri **FRM 01 Etik, Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüt Formu** imzalayarak görevleri süresince yönetim sistemi ilkelerine riayet ederler.

İtiraz-Şikâyet Komitesi toplantısı sonucunda değişikliklere ilişkin alınan kararlar için gerekli olan dokümantasyon değişikliği Kalite Yönetim *Temsilcisi* tarafından yapılır. Alınan kararlar **FRM 17 Toplantı Tutanak Formuna** kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanarak onaylanır.

İtiraz-Şikâyet Komitesi en az 3 (üç) üyeden oluşur. Komitenin toplanabilmesi için çoğunluğun hazır bulunması gerekir. İtiraz-Şikâyet komitesi toplantılarında kararlar oy

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

	İTİRAZ-ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ			PRO 07
	Yayın Tarihi:01.04.2016	Rev No:05	Rev Tarihi: 16.12.2019	Sayfa 4 / 5

çokluğu ile alınır. *Eşitlik sağlanması sonucunda başkanın kararı yönünde sonuçlandırılır. Yeterli katılım sağlanmaz ise toplantı ileri bir tarihe ertelenir.*

Komite ilk toplantısında iki yıllık süre için başkanını seçer. 2 yılın sonunda herhangi bir itiraz olmaz ise komite üyeleri görevlerine devam eder. Sözleşme süreleri yenilenerek 2 yıl daha uzatılır. Komite üyelerinin değiştirilmesi söz konusu olduğunda karar defterine alınacak karar ile değiştirilebilir.

Bir yıl içerisinde mazeretsiz olarak ard arda 2 toplantıya, mazeretli olarak 2 yıl içinde 4 toplantıya katılmayan Komite üyelerinin üyelikleri iptal edilir. Yerine başka bir üye ataması yapılır. Komite üyeliği şahsen oluşur ve vekâlet sistemi yoktur.

Şikâyetlerin alınması ve sürecin başlatılması, çözüm sürecinde yapılacak faaliyetler kayıt altına alınması yapılacak uygun düzeltmeler ve düzenleyici faaliyetlerin alınmasını kapsar.


Komite de görev alacak kişiler:

- Üniversite mezunu olması (Yüksek lisans veya doktora tercih sebebidir) ve/veya
- Alanında en az 5 yıllık iş tecrübesine sahip yönetici, çalışanı ve/veya
- En az bir üyesinin hukuk fakültesi mezunu veya yasal mevzuata hâkim benzer meslek gruplarından birinin mensubu olması ve/veya
- Eğitim kurumları, Sivil Toplum Kuruluşları, sendikalar da görev yapan yönetici veya çalışanlardan en az bir kişi ve/veya
- İnsan kaynakları uzmanı.

İLGİLİ DOKÜMANLAR:

FRM 18 Müşteri İtiraz-Şikâyet Formu
FRM 19 Müşteri İtiraz-Şikâyet Takip Formu
FRM 08 DÖF Faaliyet Formu
FRM 17 Toplantı Tutanak Formu
GRT 05 İtiraz-Şikâyet Komitesi Görev Talimatı
FRM 01 Etik, Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüt Formu
FRM 53 Doküman Dağıtım Formu
FRM 16 Toplantı Duyuru Formu
FRM 17 Toplantı Tutanak Formuna

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

 Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi	İTİRAZ-ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ			PRO 07
	Yayın Tarihi:01.04.2016	Rev No:05	Rev Tarihi: 16.12.2019	Sayfa 5 / 5

REVİZYON BİLGİSİ:

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Madde no	Yapılan Revizyonun Açıklaması
13.03.2017	01	Sayfa 1-5.	Logo-unvan, Kalite Yönetim Temsilcisi Kalite Yönetim olarak revize edilmiştir.
13.03.2017	01	Sayfa 1-5.	Belgelendirme Müdürü ve/veya Komisyonu şeklinde revize edilmiştir.
24.07.2017	02	Sayfa 1	3. madde web sitesi revize edildi. Madde 4 itiraz şikâyet süresi 15 gün olarak revize edildi. Madde 5 revize edildi. Madde 6 revize edildi.
24.07.2017	02	Sayfa 2	Madde 7 revize edildi. Madde 8-15 itiraz-şikâyet kapatılması için süresi 30 gün olarak revize edildi.
24.07.2017	02	Sayfa 3	Eşitlik sağlanması sonucunda başkanın kararı yönünde sonuçlandırılır. Yeterli katılım sağlanmaz ise toplantı ileri bir tarihe ertelenir şeklinde düzenlenmiştir.
24.11.2018	03	Sayfa 1	İtiraz ve şikâyet sınav sonuçlarının açıklanmasından en geç on beş (15) gün içerisinde yapılmalı şeklinde revize edilmiştir.
16.09.2019	04	1-5	Şirket isimi logosu ve web adresi değiştirildi.
16.12.2019	05	1-5	Logo ve unvan değişikliği yapıldı.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM <i>TEMSİLCİSİ</i>	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ