



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:

PB.PR.10

Yayın Tarihi:

17.05.2016

Revizyon No:

02

Revizyon Tarihi:

14.04.2017

1.0 AMAÇ:

Firmamız tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluştan 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.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:	PB.PR.10
Yayın Tarihi:	17.05.2016
Revizyon No:	02
Revizyon Tarihi:	14.04.2017

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, www.aryabelge.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.

İtirazlara konu olan ilgili kararın verilmiş tarihinden itibaren en geç 1 yıl içerisinde itiraz yapılabilir.

Şikâyet ve itirazlar her kim tarafından alınırsa alınsın ilgili kayıt belgelendirme asistanına teslim edilir.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:	PB.PR.10
Yayın Tarihi:	17.05.2016
Revizyon No:	02
Revizyon Tarihi:	14.04.2017

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

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.

İtiraz veya şikâyet, Personel Belgelendirme Müdürü ile ilgili olduğu durumda çözüme yönelik çalışmalar Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa söz konusu "**Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi**"ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet komitesine Personel Belgelendirme Müdürü tarafından iletilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş (15) iş günü içerisinde itiraz veya şikâyetle ilgili görüş bildirir ve Genel Müdüre sunar. 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 elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

Arya Belge yönetimi şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilerek Genel Müdür onayına sunulur. Alınan tüm şikâyet ve itirazlar "**Şikâyet/İtiraz Takip Listesi**" ile takibi yapılır.

6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

Komitelerin yapısı en az üç kişilik bir topluluktan meydana gelmektedir;

- En az bir hukukçu
- En az bir akademisyen
- İlgili yeterliliğin dahil olduğu sektörde en az bir 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 atanmasını Genel Müdür yapar.

7.0 Revizyon Kapsamı

Rev 02 - 6.1 ve 6.2 maddelerinde değişiklik yapıldı