



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:	PB.PR.10
Yayın Tarihi:	17.05.2016
Revizyon No:	04
Revizyon Tarihi:	08.01.2020

1.0 AMAÇ:

Firmamız tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan 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 Komisyonunu 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 ve Şikâyet Komisyonu: İlgili itiraz veya şikâyetin değerlendirilmesi için toplanan komisyon.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:	PB.PR.10
Yayın Tarihi:	17.05.2016
Revizyon No:	04
Revizyon Tarihi:	08.01.2020

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip 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.

6.1.1 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

6.1.2 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

6.1.3 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.

6.1.4 İtirazlar başvuru sahipleri, adaylar veya belgelendirilmiş personeller tarafından itiraza konu olan hususlarda verilen kararların üzerinden itibaren 1 (bir) ay içerisinde yapılabilir. Bir ayı geçen talepler değerlendirilmez.

6.1.5 Çelik Kaynakçısı uygulama sınavlarında adayların sınavda oluşturduğu parçalar, sınavdan sonra 1 aylık itiraz süresi boyunca saklanır.



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:	PB.PR.10
Yayın Tarihi:	17.05.2016
Revizyon No:	04
Revizyon Tarihi:	08.01.2020

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

6.1.7 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.

6.1.8 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.

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

6.1.10 Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa söz konusu itiraz veya şikâyet Personel Belgelendirme Müdürü tarafından şikâyet itiraz komisyonuna iletilir.

6.1.11 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komisyonu, 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.

6.1.12 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.

6.1.12 Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla belgelendirme asistanı bilgilendirme yapar.

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



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

PROSEDÜRLER

Doküman No:	PB.PR.10
Yayın Tarihi:	17.05.2016
Revizyon No:	04
Revizyon Tarihi:	08.01.2020

6.2 İtiraz ve Şikâyet Komisyonun Yapısı ve Atanması

6.2.1 İtirazların ve şikayetlerin nihai değerlendirmesini yapmak üzere oluşturulan itiraz ve şikayet değerlendirme komisyonu toplantılarında aranan niteliklere sahip 3 kişiden oluşturulur.

6.2.2 İtiraz ve şikayetlerin ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza ve şikayete sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilir.

6.2.3 İtiraz ve Şikayet komisyonunda görev alabilecek pozisyonlar;

- Karar Verici
- İç Doğrulayıcı
- Personel Belgelendirme Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Belgelendirme asistanı
- Muhasebe pozisyonlarda görevli kişilerden, itiraz ve şikayet konusuna uygun bir şekilde Genel Müdür tarafından komisyon oluşturularak toplanır.

6.2.4 Bu komisyon personeli firma içerisinde personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından “**Tarafsızlık Yönetimi Prosedürü**” göre periyodik olarak değerlendirilir.

6.2.5 Komisyon üyelerinin atamasını Genel Müdür yapar.

6.2.6 İtiraz ve şikayet değerlendirme komisyonlarında görev alan kişiler ve komisyon toplantılarına ilişkin kayıtlar ve kanıtlar kalite yöneticisi tarafından tutulur.

7.0 Revizyon Kapsamı

REVİZYON BİLGİLERİ TABLOSU		
Rev.no	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk Yayın
01	08.03.2017	Madde 6.0 ve 6.1.de değişiklik yapılmıştır.
02	14.04.2017	Madde 6.1 ve 6.2.de değişiklik yapılmıştır.
03	30.05.2019	Madde 6.1 ve 6.2.de değişiklik yapılmıştır.
04	08.01.2020	Madde 4.0, 5.0 ve 6.0 da değişiklik yapıldı. Prosedür geneli gözden geçirilerek düzenleme yapıldı. Revizyon kapsam tablosu eklendi.