



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman Nu	PR.11
İlk Yayın Tarihi	16.01.2019
Rev. Tarihi/Nu	30.06.2020/02
Sayfa Nu.	1/3

ATIF

PR.11 FR.1 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu

MYK Web Portal Kullanım Kılavuzu

MYK Belgelendirme Kuruluşları İçin Yetkilendirme Kriterleri Ve Uygulama Rehberi

PR.1 Geçerli Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürü

PR.3 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

1. TANIM AÇIKLAMALARI

1.1 İTİRAZ

Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilen kişinin, kuruluşumuz tarafından istenen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan olumsuz bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebini içerir.

1.2 ŞİKÂYET

Herhangi bir kurum, kişi veya organizasyon tarafından kuruluşumuza yapılan ve kuruluş faaliyetlerimize ilişkin memnuniyetsizliğini ifade eden talebi içerir.

2. AMAÇ ve KAPSAM AÇIKLAMALARI

Personel belgelendirme için başvuruda bulunan, sınava katılan, belgelendirilen veya belge hakkı verilmeyen kişi veya onların işverenlerinden veya diğer taraflardan personel belgelendirmeye yönelik organize edilen sınav, sınav sürecine, diğer belgelendirme faaliyetlerine ve Beyaz Belge'nin diğer faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve cevaplanmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuş olup, şikâyet ve itiraz kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve cevaplanmasına yönelik izlenmesi gereken hususları kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür dâhil KYT, Belgelendirme Sorumlusu başta olmak üzere ataması onaylanmış İtiraz ve Şikâyet Komisyon üyeleri ve itiraz ve şikâyeti yapan taraflar sorumludur.

4. İÇTİHAT

Beyaz Belge değerlendirme, belgelendirme ve diğer kararlarına ilişkin yapılacak tüm itirazları ve şikâyetleri kayda alarak kademeli olarak değerlendirmekte ve sonuçlandırmaktadır. Bu prosedür kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişiler ile tarafların niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde Beyaz Belge tarafından ele alınması esastır. Beyaz Belge sunduğu hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmakla yükümlüdür. Beyaz Belge şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Öneriler; itiraz ve şikâyet hususu dışında değerlendirilmekte olup Beyaz Belge Web Sitesi içeriğindeki iletişim sayfası ile erişime açılmıştır. İletişim sayfasından alınan öneri bildirimleri Belgelendirme Sorumlusu tarafından takip edilerek KYT'ne iletilir. Öneriler en kısa sürede bildirim yapana yazılı olarak geri dönüş sağlanarak değerlendirilerek bildirilir.

4.1 İtiraza Konu Durumlar

Belgelendirme için müracaat eden adayın, başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, Beyaz Belge tarafından istenilen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan bir olumsuz kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebini sözlü veya yazılı olarak ifade ettiği durumdur. İşbu prosedür kuruluşumuz web sayfasında (www.beyazbelgelendirme.com.tr) kamuya açık halde tutulmaktadır.

İtiraz aşağıdaki konulardan oluşabilir;

- Başvurunun kabul edilmemesine ilişkin itiraz,



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman Nu	PR.11
İlk Yayın Tarihi	16.01.2019
Rev. Tarihi/Nu	30.06.2020/02
Sayfa Nu.	2/3

- Sınav sonucuna itiraz,
- Sınav değerlendiricisi ile ilgili itiraz,
- Belgelendirmeye ilişkin kararlara itiraz (belgenin askıya alınması, kapsamının daraltılması, iptal edilmesi).

➤ İtirazın Alınması - Değerlendirilmesi

- 4.1.1 Yapılacak olan itirazlar, www.beyazbelgelendirme.com.tr sitesinden İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu indirilerek ve e-posta, posta ile kuruluşumuza iletilerek veya birebir ofise gelinerek Belgelendirme Sorumlusunun vermiş olduğu İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu doldurularak yapılır. Sözlü alınan itiraz bildirimlerinde Belgelendirme Sorumlusu itirazın eksiksiz kayıt altına alınmasını sağlar. Belgelendirme Sorumlusu değerlendirilmesi için itirazın alınmasıyla eş zamanlı KYT'ye iletmekle yükümlüdür.
- 4.1.2. Yapılacak olan itirazlarda süre sınırlaması vardır. 4.1. maddesi içeriğinde tanımlanmış olan durumlara itiraz durumları kişilere bildirildiği günden itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde yapılabilir.
- 4.1.3. İtiraz sahibi, itiraz ile ilgili evrak var ise bunları Belgelendirme Sorumlusuna iletir.
- 4.1.4. Belgelendirme Sorumlusu ise İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu'nu ve varsa evrakları Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir.
- 4.1.5. Kalite Yönetim Temsilcisi, itirazın konusunu inceler ve gerekli bilgileri toplar. İtiraza konu olmayan yetkin bir personel ile itiraz sebebiyle ilgili doğrulamaları işlemlerini yapar. İlgili doğrulama ve itirazı değerlendirme çalışmalarını *İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu* ile gerçekleştirir ve kayıt altına alır.
- 4.1.6. İtirazın kanıtlanamadığı durumlarda, kanıtların doğrulanamadığı hallerde itiraz için hiçbir işlem başlatılmaz. İtiraz halinin haklı sebepten oluşması halinde eş zamanlı olarak düzeltici faaliyet uygulaması da başlatılır.
- 4.1.7. İtiraz değerlendirme sonucu itirazın alındığı tarihten itibaren 15 iş günü içinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine telefon / e-posta / posta yolu ile bildirilir.
- 4.1.8. İtirazın çözüme kavuşturulamaması sonuç hakkında itiraz sahibinin tekrar itirazı olması durumunda 10 gün içerisinde İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun toplanması, itirazın değerlendirilmesi ve görüşlerin alınması sağlanır.
- 4.1.9. Komisyonun ilgili itiraz hakkında vardığı görüş belge verilmesi/verilmemesi kararını doğrudan etkiliyor ise ilgili alanda yetkin bir Sınav Değerlendirici ve/veya Karar Verici/İç Doğrulayıcının görüşüne başvurulur ve çoğunluğun vardığı karara göre Beyaz Belge sonucu ilan etme hakkına sahiptir. İtiraza KYT tarafından yazılı olarak yeni kararın nedenleri ve bu kararın sonucunun sunulma süresi Beyaz Belge'ye itirazın resmi olarak ulaştığı tarihten itibaren 30 iş günüdür. Yasal takip gerektiren durumlarda bu sürelere uyum şartı aranmaz.
- 4.1.10. Nihai karar yeni düzenlemeler gerektiriyor ise itiraz sahibinin varsa mağduriyeti giderilerek yerine getirilir.
- 4.1.11. Söz konusu itiraz çerçevesinde itiraza konu olan personel kesinlikle değerlendirme faaliyetlerinde yer almayacaktır.

4.2 Şikâyete Konu Olabilecek Durumlar

- Beyaz Belge personelinin yaptığı belgelendirme işlemleri ile ilgili (başvuru, sınav vb.) durumlar,
- Belgelendirilmiş kişinin aldığı mesleki yeterlilik belgesi ile ilgili yaptığı hizmet için işvereni veya üçüncü şahıslar tarafından bildirilen uygunsuzluklar,
- Beyaz Belge'nin gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzlukları.

➤ Şikâyetin Alınması - Değerlendirilmesi

- 4.2.1 Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kişi veya kuruluşlardan (diğer tüm taraflar dahil) gelen şikâyetler, www.beyazbelgelendirme.com.tr sitesinden İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu indirilerek ve e-posta, posta ile kuruluşumuza iletilerek veya birebir ofise gelinerek Belgelendirme Sorumlusunun vermiş olduğu İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu doldurularak yapılır. Sözlü alınan şikâyet bildirimlerinde Belgelendirme Sorumlusu şikâyetin eksiksiz kayıt altına alınmasını sağlar.
- 4.2.2. Belgelendirme Sorumlusu değerlendirilmesi için şikâyetin alınmasıyla eş zamanlı KYT'ye iletmekle yükümlüdür.
- 4.2.3. Şikâyet sahibi, şikâyet ile ilgili evrak var ise bunları Belgelendirme Sorumlusu'na iletir.



İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Doküman Nu	PR.11
İlk Yayın Tarihi	16.01.2019
Rev. Tarihi/Nu	30.06.2020/02
Sayfa Nu.	3/3

- 4.2.4. Belgelendirme Sorumlusu ise İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu'nu ve varsa evrakları Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Şikayetin KYT'ni ilgili olduğu durularda ilgili işlemleri Belgelendirme Sorumlusu yürütür.
- 4.2.5. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayetin konusunu inceler ve gerekli bilgileri toplar. Şikayete konu olan ilgili personel ile şikayet sebebiyle ilgili doğrulamaları işlemlerini yapar. İlgili doğrulama ve şikayeti değerlendirme çalışmalarını *İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu* ile gerçekleştirir ve kayıt altına alır.
- 4.2.6. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayetin sebebinin Beyaz Belge'den kaynaklandığına karar verir ise; şikayet sahibi ile tekrar görüşerek ayrıntılı açıklama, kanıt isteyebilir ve/veya Beyaz Belge'de ki şikayet ile ilgili personel/birim ile ilgili görüşür.
- 4.2.7. Şikayet halinin haklı sebepten oluşması halinde eş zamanlı olarak düzeltici faaliyet uygulaması da başlatılır.
- 4.2.8. Şikâyet teknik değerlendirme konusuna giriyor ise ilgili alanda yetkin bir Sınav Değerlendirici ve/veya Karar Verici/İç Doğrulayıcının görüşüne başvurulur.
- 4.2.9. İlgili görüşler neticesinde KYT'nin şikâyet değerlendirme sonucu şikâyetin alındığı tarihten itibaren 15 iş günü içinde yine KYT tarafından şikâyet sahibine telefon / e-posta / posta yolu ile bildirilir.
- 4.2.10. KYT her hangi bir sonuca varamamış ise üst yönetimin bilgisi dâhilinde İtiraz ve Şikâyet Komisyonunu toplar.
- 4.2.11. Komisyonun şikâyetle ilgili değerlendirmeleri ve görüşleri Toplantı Tutanak Formu ile komisyon sekreteryası tarafından KYT'ne iletilir.
- 4.2.12. KYT bu görüşlerinde kapsamında nihai kararı oluşturur. Alınan kararlar ve tutulan kayıtlarda varsa düzenlemeler düzeltici faaliyet ile eş zamanlı olarak uygunsuzluk giderilecek şekilde yerine getirilir. Bu faaliyet şikâyet sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyede ise, gerekli düzenlemeler yapılarak şikâyeti değerlendirilmiş şikâyet sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.
- 4.2.13. Şikâyete KYT tarafından yazılı olarak yeni kararın nedenleri ve bu kararın sonucunun sunulma süresi Beyaz Belge'ye şikâyetin resmi olarak ulaştığı tarihten itibaren 30 iş günüdür. Yasal takip gerektiren durumlarda bu sürele uyum şartı aranmaz.
- 4.2.14. Nihai karar yeni düzenlemeler gerektiriyor ise şikâyet sahibinin varsa mağduriyeti giderilerek yerine getirilir.
- 4.2.15. Söz konusu şikâyet çerçevesinde şikâyete konu olan personel kesinlikle değerlendirme faaliyetlerinde yer almayacaktır.
- 4.2.16. Şikâyetlerde bir süre sınırlaması yoktur.

4.3. Beyaz Belgelendirme itiraz ve şikâyetlerin; itiraz ve şikâyetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önler. Şikâyet sahibinin bilgileri ve şikâyetin konusu açısından Beyaz Belge tüm gizlilik şartlarına uyar.

4.4. İtiraz ve Şikâyet komitesinde bulunan kişiler,

- İtiraz / Şikâyet sahibi ile arasında çıkar çelişkisi bulunması durumunda,
- Son iki yılda itiraz/şikâyet sahibinin eğitiminde bulunmuş olması durumunda,
- İtiraza/Şikâyete konu olan kişiler

İtiraz veya şikâyetin sonuçlanması sürecinde bulunmazlar.

Revizyon Mahiyeti	Rev. Tarihi/Nu.
Genel mahiyette itiraz değerlendirme ve karar yöntemi standardın tarafsızlık ilkesine de uygun olarak değiştirilmiş, şikâyet süreci ayrıntılandırılarak yöntem uygulaması eklenmiştir.	04.11.2019/01
İtiraz ve şikâyet formu ile değerlendirme formu birleştirilerek tek bir kayıt haline dönüştürülmüş, prosedür içeriğine entegre edilmiştir.	30.06.2020/02