

Şikayet ve İtiraz Prosedürü



Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	06	4	24.04.2019

YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
-	10.07.2015	Yeni yayın	00
2	15.02.2016	Şikâyet ve itiraz tanımları birbirinden ayrıldı.	01
2	02.04.2016	Şikâyet ve itiraz süreçleri detaylandırıldı.	02
2	15.03.2015	Şikâyet ve itiraz süreçleri detaylandırıldı.	03
4	01.09.2018	Belge kararı ile ilgili detaylandırma yapıldı.	04
5	29.09.2018	Şikâyet/İtiraz kararı ile ilgili düzenleme yapıldı.	05
3-4	24.04.2019	Yapılan geri dönüşün itiraz olması durumunda uygulanacak yöntem revize edildi. Türkak ve ya MYK tarafından işlem yapılması durumunda geri dönüş yapılacak süre belirtildi.	06

DAĞITIM LİSTESİ (Baskı)

Kalite Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü
Şikâyet ve İtiraz Kurul Üyeleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü



1. AMAÇ

MAVİ BELGE'nin yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, MAVİ BELGE'nin belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan MAVİ BELGE' nin personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. MAVİ BELGE personelinde gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsam içerisinde yer alır.

3. SORUMLULAR:

- 3.1. Kalite Yönetim Temsilcisi,
- 3.2. Belgelendirme Müdürü,
- 3.4. Şikâyet ve İtiraz Kurulu Üyeleri,

4. UYGULAMA:

4.1. Genel:

MAVİ BELGE tarafından belgelendirilmiş kişiler, sundukları hizmetler ile ilgili müşteri şikâyetlerinin kayıtlarını muhafaza etmek ve istenildiğinde ulaşılabilir durumda bulundurmaları MAVİ BELGE' ye karşı sorumludurlar. MAVİ BELGE, şikâyet ve itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan ve şikâyetleri geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

4.2. Kayıt İşlemi:

Genel anlamda MAVİ BELGE' nin faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve MAVİ BELGE personelinde gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz Sekreter ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Kayıt için F11-Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu kullanılır. Bu form, öneri-şikâyet ve ya itirazda bulunan merci tarafından doldurulmamışsa, Sekreter ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak müşteriye bilgi aktarımı sağlanır. F11-Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu ile öneriler de takip edilebilir.

4.3. Şikâyet ve İtiraz:

4.3.1. Şikâyet: Herhangi bir kurum veya kişi tarafından yapılan, MAVİ BELGE faaliyetleri veya ilgili tüm tarafların herhangi biri ile düzeltici faaliyet için yapılan müracaatın dışındaki uygunluk değerlendirme talebi.

4.3.2. İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın ya da belgelendirilmiş kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin MAVİ BELGE tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi.

Şikâyet / itirazlar MAVİ BELGE ofisinden birebir yapılacağı gibi, MAVİ BELGE web sayfasından da yapılabilir. Bu yollarla gelen şikâyet/ itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve ya Sekreter tarafından kayıt altına alınır.

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	06	4	24.04.2019

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü



Yapılan Geri Bildirim Şikâyet İse; belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon ve veriler ilgili sorumlu personelden istenir. Şikâyete yönelik karar, en geç 7 iş günü içinde MAVİ BELGE Yönetimi tarafından verilir. Karar, şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyet sahibinin karara 3 iş günü içerisinde itiraz etme hakkı vardır. Şikâyet itiraza dönüşür ise itiraz alma-sonuçlandırma süreci başlatılır.

Yapılan Geri Bildirim İtiraz İse; Kalite Yönetim Temsilcisi itirazı kayıt altına alır ve Belgelendirme Müdürünü bilgilendirir. ***İtiraz işlemine ait dokümantasyon ve veriler ilgili personelden istenir ve itiraza yönelik karar 7 iş günü içinde MAVİ BELGE Yönetimi tarafından verilir. Karar, itiraz sahibine bildirilir. İtiraz sahibi kararı kabul etmez ise*** Belgelendirme Müdürü, itiraza ilişkin görüşlerini almak üzere Şikâyet ve İtiraz Kurulunu toplar. İtiraza konu olan tüm kayıtlar kurula sunulur. Kurulun görüşleri tavsiye niteliğindedir. İtiraz ile ilgili karar, en geç 20 iş günü içinde MAVİ BELGE Yönetimi tarafından verilir. İtiraz sahibi durumdan yazılı olarak haberdar edilir.

Şikâyet/İtiraz aşağıdaki konularda olabilir; Ancak bunlarla sınırlı değildir.

- Belgelendirme kararına itiraz veya şikâyet,
- Sınav sonucuna itiraz veya şikâyet,
- Sınav sorularına itiraz veya şikâyet,
- Sınav yapanla ilgili itiraz veya şikâyet,
- Yanlış belge veya logo kullanımına ilişkin şikâyet,
- Belgelendirme programına ve/veya kapsamına ilişkin itiraz veya şikâyet.

MAVİ BELGE' nin belgelendirdiği müşteri hakkında yapılan şikâyet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, MAVİ BELGE politikası gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş müşteri hakkında MAVİ BELGE' ye yapılan şikâyetler/itirazlar MAVİ BELGE tarafından belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilir. MAVİ BELGE şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından bizzat sorumludur.

Şikâyetlerin/itirazların incelenip sonuçlandırılmasının koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikâyet/itirazlar ile ilgili sorumlu(lar) problemin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

İlgili veya sorumlu MAVİ BELGE personelinin Düzeltici/Önleyici Faaliyet gerçekleştirilmesi için çalışmalar başlatılır.

Şikâyet/itiraz sahibi, mümkün olduğu durumlarda, yapılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet aşamaları ve sonucu hakkında bilgilendirilir.

Şikâyetin/itirazın konusu, P06- Belgelendirme Prosedürü ve P05- Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü dikkate alınarak, şikâyet/ itiraz için gerekli faaliyetler gerçekleştirilir. Şikâyeti/itirazı yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.

Şikâyet/itiraz konusu, MAVİ BELGE' nin belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa, MAVİ BELGE durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla bildirir.

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	06	4	24.04.2019

Şikâyet ve İtiraz Prosedürü



4.4- Şikâyet ve İtiraz Kurulu:

Şikâyet/itirazlara yönelik yürütülen çalışmaların ilgili taraflarca uygun bulunmadığı durumlarda Şikâyet ve İtiraz Kurulu bir araya gelir ve konuyu değerlendirir.

Şikâyet ve İtiraz Kurulunda, şikâyet/itiraza konu olan hususlardan etkilenmeyecek veya bundan çıkar sağlamayacak veya şikâyet/itiraz sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması garanti altına alınır. Herhangi bir kurul üyesinin şikâyet/itirazı yapan kişi ile çıkar ilişkisi varsa, kurul üyesi o şikâyetin/itirazın görüşüldüğü kurul toplantısına katılamaz. Şikâyetin/İtirazın sahibine, Şikâyet ve İtiraz Kurulunda yer alanların ad, soyad ve görevlerine ait bilgiler verilir. Şikâyet/İtiraz sahibinin, geçerli bir neden sunması durumunda, kurul üyelerinin değiştirilmesini talep etme hakkı vardır.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu, şikâyet veya itiraz konusu olan evrak ve/veya süreci inceler, ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikâyet veya itirazın haklı olup olmadığı ile ilgili MAVİ BELGE' ye görüş sunar. MAVİ BELGE Yönetimi, kurulun görüşleri ile süreci değerlendirerek, itiraz/şikâyet ile ilgili karar verir ve ilgili kişiye bildirilir. MAVİ BELGE Yönetiminin verdiği kararın, itiraz/şikâyet sahibini tatmin etmemesi durumunda yargı yolu açıktır.

İtirazın ulaşmasından sonuçlanmasına kadar olan süreçteki ilerleme durumu, durum değerlendirmesinin ne kadar süreceğine bağlı olarak belirlenen periyotlarla itiraz sahibine bildirilir.

4.5- Şikâyet ve İtiraz Kararının Bildirimi

İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi, şikâyetin veya itirazın alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır.

Şikâyet ve ya itiraza yönelik gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet için MYK ve ya TÜRKAK tarafından işlem yapılması gereken durumlarda, işlemin ilgili Kurum tarafından gerçekleştirilme tarihinden sonraki 7 iş günü içinde tüm faaliyetler gerçekleştirilir ve karar itiraz/şikâyet sahibine bildirilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P02 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P05 - Düzeltici-Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- P06 - Belgelendirme Prosedürü
- P09 - Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- T26 - Şikâyet ve İtiraz Kurulu Oluşumu ve Görevleri Talimatı
- F11 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu

Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	06	4	24.04.2019