 <p>AS KALİTE Mesleki Test ve Belgelendirme</p>	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR-08
		Rev. No: 05
		Yayın Tarihi: 01.05.2018
		Rev. Tarihi: 22.12.2021
		Sayfa No: 1 / 5

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM:

Bu prosedür, AS KALİTE'nin belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan AS KALİTE'nin personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. AS KALİTE personelinden 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. TANIMLAR

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

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

Öneri: Kuruluş ile herhangi bir hususta yapılan iyileştirme bildirisi.


Şikâyet ve İtiraz Kurulu:İlgili şikâyet ve/veya itirazın değerlendirilmesi için oluşturulmuş kuruldur.

UYGULAMA

5.1. Genel

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

Hazırlayan		Onay	
Kalite Yönetim Temsilcisi		Genel Müdür	

 AS KALİTE Mesleki Test ve Belgelendirme	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR-08
		Rev. No: 05
		Yayın Tarihi: 01.05.2018
		Rev. Tarihi: 22.12.2021
		Sayfa No: 2 / 5

5.2 Şikâyetler/İtirazlar:

AS KALİTE'nin faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu ve AS KALİTE personelinden gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz Sekreter ya da Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Şikâyet/itirazlar "FR-12-Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu" kullanılarak yapılmaktadır. Doldurulan her form itiraz ya da şikâyet olarak değerlendirilmeye alınmadan önce, ilgili kişi, sekreterya ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından aranarak, doldurulan itiraz ya da şikâyetin doğruluğu teyid edilir. Bu form, başvuran merci tarafından kullanılmamışsa Sekreter ya da Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Formdaki bilgiler dikkate alınarak şikâyet/itiraz sahibine bilgi aktarımı sağlanır. "FR-12-Öneri, Şikâyet ve itiraz Formu" ile öneriler de takip edilebilir.

Şikâyet / itirazlar AS KALİTE ofisinden birebir yapılacağı gibi, AS KALİTE web sayfasından da yapılabilir. Bu yollarla gelen Şikâyet / itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, doğrulaması yapıldıktan sonra, kayıt altına alınır.

Yapılan geri bildirim Şikâyet ise; Belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon ve veriler ilgili sorumlu personelden istenir. Karar 10 gün içinde verilir. Ancak herhangi bir nedenden dolayı süreç uzarsa, şikâyet bildirimini yapan kişiye süreç ile ilgili bilgi telefon, sms ya da mail olarak bildirilir. Şikâyet sonuçlandırıldığında, şikâyet sahibine sonuç ile ilgili bilgi telefon, sms veya mail ile verilir. Şikâyet sahibi sonuca itiraz edebilir. Şikâyet itiraza dönüşür. Bu durumda itiraz alma-sonuçlandırma süreci başlatılır.


AS Kalitenin sunmuş olduğu hizmet ve faaliyetlerle ilgili şikâyetler, şikâyete konu olan hizmet ve faaliyetlerin bitiminden 5 iş günü sonrasına kadar yapılabilir.

Yapılan geri bildirim İtiraz ise; Kalite Yönetim Temsilcisi itirazı, doğrulaması yapıldıktan sonra, kayıt altına alır. İtiraza neden olan konu ile ilgili birime aktarılır. İtiraz ile ilgili kayıt ve kanıtlar, itiraza konu olan kişi haricinde, ancak süreç hakkında bilgi sahibi olan başka personel tarafından incelenir. Bu inceleme sonucunda itiraz sahibi haklıysa, itiraz ettiği konu ile ilgili hakkının iadesi için gerekli çalışmalar yapılır. Eğer haklı değilse itiraz sahibine, itirazı ile ilgili kanıtlar sunulur, itirazının geçersiz olduğu aktarılır.

İtirazlar ile ilgili yapılan çalışmalar ve sonuçlar, itirazı değerlendiren personel tarafından yöneticisine ve Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.

Bu süreç 15 günlük süreyi kapsar. Ancak herhangi bir nedenden dolayı süreç uzarsa, itiraz yapan kişiye süreç ile ilgili bilgi telefon, sms ya da mail olarak bildirilir

İtiraz sahibi, yapılan incelemeler ve kanıtları yeterli bulmayarak itirazına devam ederse, Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz kurulunu göreve çağırır. Süreç ile ilgili bilgiyi itiraz sahibine, telefon, sms veya mail ile bildirir. İtiraza konu olan tüm kayıtlar kurula sunulur. 20 iş günü içinde itiraz sonuca bağlanır. Ancak herhangi bir nedenden dolayı süreç uzarsa, itiraz yapan kişiye süreç ile ilgili bilgi telefon, sms ya da mail olarak bildirilir

 <p>AS KALİTE Mesleki Test ve Belgelendirme</p>	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR-08
		Rev. No: 05
		Yayın Tarihi: 01.05.2018
		Rev. Tarihi: 22.12.2021
		Sayfa No: 3 / 5

AS Kalitenin sunmuş olduğu hizmet ve faaliyetlerle ilgili itirazlar, itiraza konu olan hizmet ve faaliyetlerin bitiminden 15 iş günü sonrasına kadar yapılabilir.

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

- Belgelendirme kararına itiraz
- Sınav sonucuna itiraz
- 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.

AS KALİTE'nin belgelendirdiği bir müşteri hakkında yapılan şikâyet/itiraz ve bu yolla müşteri haricinde bir kaynaktan sağlanan bilgiler, AS KALİTE politikası gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş müşteri hakkında AS KALİTE'ye yapılan şikâyetler/itirazlar AS KALİTE tarafından belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilir. AS KALİTE 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.

Şikâyetin/itirazın konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak şikâyet/itiraz ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur. Şikâyeti/itirazı yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe ilgili taraflara verilmez.


Şikâyet/itiraz konusu ve bunun çözümü, AS KALİTE' nin belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınması veya iptalini gerektiriyorsa, AS KALİTE durumu kamuoyuna web sitesi aracılığıyla bilgilendirir.

5.3 Şikâyet ve İtiraz Kurulu

Şikâyet/itirazlara yönelik yürütülen çalışmaların sonucundan şikâyet/itiraz sahibinin uygun bulmadığı durumlarda Şikâyet ve İtiraz Kurulu bir araya gelir ve konuyu değerlendirir.

Şikâyet itiraz kurulu 3 sabit üye (avukat,eğitimci,STK) ve şikâyete konu olan alanla ilgili 2 teknik üyeden oluşur. Kurul listesinde 3 sabit üyenin ismi netleşmekle birlikte, diğer 2 teknik üye belli kişilerden oluşmadığı için kurul listesinde yer almaz.

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 sahibi isimlere itiraz

 <p>AS KALİTE Mesleki Test ve Belgelendirme</p>	<h2>ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</h2>	Dok. No: PR-08
		Rev. No: 05
		Yayın Tarihi:01.05.2018
		Rev. Tarihi: 22.12.2021
		Sayfa No: 4 / 5

edebilir. Şikâyet/İtiraz sahibi 7 (yedi) gün boyunca Şikâyet ve İtiraz Kurulunun kararına itiraz etmezse, karar kabul etmiş sayılır.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu, şikâyet veya şikâyet konusu olan evrak ve/veya süreci inceler. Şikâyet/itiraz konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alır. Yapılan değerlendirme neticesinde şikâyet veya itirazın haklı olup olmadığına karar verir.

Ancak şikâyet ve/veya itiraz sonucunda Şikâyet ve İtiraz Kurulu'nun öneri/tavsiyeleri ve/veya As Kalite'nin kararı tarafları tatmin etmezse yargı yolu açıktır.

5.4 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 mail veya sms yoluyla yapılması esasına göre gerçekleştirilir. Çözümleme süreci 1 ayı geçer ise itiraz sahibi konuyla ilgili mail veya sms yoluyla bilgilendirilir.

5.5 Önerilerin Değerlendirilmesi

AS KALİTE'ye yapılan öneri bildirimleri FR-12 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.


6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-02 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR-06 - Düzeltici-Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- PR-09 - Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- GT-17 - Şikâyet ve İtiraz Kurulu Görevleri Tanımı
- FR-12 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu

7. REVİZYON KAPSAMI

Revizyon Takip Tablosu:

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.05.2018	İlk Yayın
01	26.09.2018	Unvan Değişikliği
02	07.02.2019	5.2, 5.3 maddesi değişti

 <p>AS KALİTE Mesleki Test ve Belgelendirme</p>	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Dok. No: PR-08
		Rev. No: 05
		Yayın Tarihi: 01.05.2018
		Rev. Tarihi: 22.12.2021
		Sayfa No: 5 / 5

03	22.05.2019	5.3 maddesi değişti
04	08.10.2021	6.maddede düzeltme yapılmıştır.
05	22.12.2021	5.3 maddesine ekleme ve düzeltme yapıldı.

8. DAĐITIM

DAĐITIM LİSTESİ (Baskı)
Kalite Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü