

	<b>ÖZ AĞAÇ İŞ SENDİKASI MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ İKTİSADİ İŞLETMESİ</b> <b>İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	PR.PS.10
		Yayın Tarihi	07.09.2016
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	26.02.2020

## 1. Kapsam ve Amaç

Bu prosedür, merkezimizin tüm faaliyetlerinde, başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden, hizmet alanlardan veya ilgili diğer kesimlerden alınan itiraz ve şikayetlerin çözülmesi amacıyla uygulanacak faaliyetleri ve sorumlulukları kapsar.

## 2. Tanımlar

**Şikâyet** : Merkezimizin faaliyetleri, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler hakkında, uygun olmayan işlemlerin mevcudiyeti olduğu iddiasıyla iletilen, değerlendirme yapılması talebi

**İtiraz** : Merkezimizin faaliyetleri sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep

**MEYSEM** : Öz Ağaç İş Sendikası Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi İktisadi İşletmesi

## 3. Uygulama

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 vize işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır.

- Merkez personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları

Tüm itiraz ve şikâyet kayıtları, Bilgisayar destekli program aracılığı ile tutulur. Program üzerinde oluşturulmuş itiraz ve şikâyetler bölümü, ilgili form ve listelerle paralel biçimde ve bu prosedür ile tanımlanan işlevleri karşılayacak şekilde hazırlanmıştır.

İtiraz ve şikâyetler merkezimizde Bilgi İşlem Birimi, sınav yerlerinde sınav değerlendiriciler veya Meysem Belgelendirme İktisadi İşletmesi web sitesi aracılığı ile alınır. İtiraz veya şikâyet sahibi, doldurduğu itiraz ve şikâyet formunu merkezimize veya sınav komisyonuna elden teslim eder veya web sitesi üzerinden on line olarak iletir.

Elden iletilen formlar Bilgi İşlem Birimi tarafından kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan İtiraz veya şikâyet için başvuru sahibine takip yapabileceği bir kod/numara verilir.

	<b>ÖZ AĞAÇ İŞ SENDİKASI MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ İKTİSADİ İŞLETMESİ</b> <b>İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	PR.PS.10
		Yayın Tarihi	07.09.2016
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	26.02.2020

Elle veya otomatik olarak kayda girilen itiraz veya şikayetler, ilk değerlendirmenin yapılması için kalite yöneticisine iletilir.

İtiraz ve şikayetler, öncelikle kalite yöneticisi tarafından değerlendirilerek, söz konusu itiraz veya şikâyete bir 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.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibinin itirazını / şikayetini gideremez ise veya kalite yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek *bir durum söz konusu olur ise, birisi avukat olmak şartı ile en az üç kişiden oluşan itiraz ve şikâyet değerlendirme Komisyonuna havale edilir. Konu ile ilgili tüm bulgu, değerlendirme ve kararlar ilgili bölümlere işlenir.*

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komisyonu, bir itirazı / şikâyeti değerlendirmeden önce, başvuru sahibi ile komisyon üyeleri arasında tarafsızlığı gölgeleyebilecek bir ilinti bulunup bulunmadığını değerlendirir. Eğer böyle bir durum tespit edilirse, ilgili komisyon üyesinin katılmadığı başka bir toplantı tertip edilerek, bu başvuru o toplantıda ele alınır.

Komisyon toplantısında konu ile ilgili bulgular ve kayıtlar incelenerek, en geç 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikâyet bir sonuca bağlanır. Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir.

Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine web sitesi ve elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komisyonu, işletmemiz bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. İtiraz ve şikâyet değerlendirme komisyonu kararlarına merkezimiz bünyesinde 1 kez daha itiraz edilebilir. Bu durumda komisyon ilgili itiraz ve şikâyet konusunu tekrar değerlendirir. Eğer başvuru sahibi halen itiraz veya şikâyetini sürdürüyor ise, ilgili hukuk mahkemelerine başvuruda bulunabilir.

İtiraz ve şikâyet komisyonu toplantılarında, katılımcıları tespit etmek için katılımcı genel imza formu kullanılır. Ayrıca toplantıda komisyonun kayıt altına alması gereken üçüncü bir durumun söz konusu olması halinde, personel toplantısı rapor formu doldurularak, durum kayıt altına alınır. Bu toplantılarda kullanılan katılımcı genel imza formları ile varsa doldurulan personel toplantısı rapor formları, komite toplantıları klasöründe saklanır.

#### **4. Yetki ve Sorumluluklar**

İtiraz ve şikâyetlerin elden alınmasında Sekreteryaya ve sınav süreçlerinde değerlendiriciler görevlidir. Elden iletilen itiraz ve şikâyetlerin işleme alınması için kayıt altına alınması ise sekreteryanın sorumluluğundadır. Web üzerinden bizzat başvuru sahibi tarafından girilen itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, itiraz ve şikâyet değerlendirme komisyonuna havale edilmesi, değerlendirme

	<b>ÖZ AĞAÇ İŞ SENDİKASI MESLEKİ YETERLİLİK VE BELGELENDİRME MERKEZİ İKTİSADİ İŞLETMESİ</b> <b>İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi</b> <b>Prosedürü</b>	Doküman No	PR.PS.10
		Yayın Tarihi	07.09.2016
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	26.02.2020

sonucu alınan kararların uygulanması, başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi ve kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü kalite yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

## 5. İlgili Dokümanlar

- PR.GT.13 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu Görev Tanımı
- PR.FR.24 Personel Toplantısı Rapor Formu
- PR.FR.17 Katılımcı Genel İmza Formu
- PR.FR.15 İtiraz ve Şikayet Formu
- PR.LI.13 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi