

1. AMAÇ

Bu prosedür, ES YETKİ tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazlarının değerlendirme esaslarının belirlenmesini amaçlar.

- ❖ Şikâyet/İtiraz alma, doğrulama, araştırma prosesi ve daha önceleri benzer itiraz sonuçlarını da göz önüne alarak itiraza karşılık yapılması gereken işlemler için karar verilmesi
- ❖ Çözömlenmeleri için yapılan faaliyetler dâhil itirazların izlenmesi ve kayıt altına alınması
- ❖ Eğer uygulanabilir ise düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin yeterli şekilde yapılmasının sağlanması

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1. Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, ES YETKİ'ye faaliyetleriyle ilgili olarak belirttiği memnuniyetsizlik.

2.2. İtiraz: Müşteri ya da diğer tarafların, ES YETKİ'nin konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebidir.

2.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesi: ES YETKİ belgelendirme faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen şikâyet ve itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

3. UYGULAMA

Şikâyet yada itirazlar değerlendirilirken değerlendirme yapan yada karar alan personel tamamen şikâyet yada itiraz konusundan bağımsız kişilerden seçilir. Şikâyet ve İtirazlar, herhangi bir ayrımcılığa neden olmayacak şekilde şikâyet ve itiraz sahibinin kim olduğuna bakılmaksızın ES YETKİ'nin sorumluluğunda Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir. Şikâyet ve İtiraz Komitesinde yer alan kişilerin adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması gerekmektedir. Bu durum hakkında ES YETKİ gerekli tedbirleri almıştır.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar

4. ŞİKÂYETLERİN ELE ALINMASI

ES YETKİ belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyet konuları;

- Başvuru süreci sırasında ES YETKİ'nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler vb.)
- Sınav sırasında, Değerlendirici'nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (Sınav metodu, sınavın süresi, sınav şekli, Değerlendirici'nin davranışları, sınav soru ve cevapları, sınav sonuçları, personel belgelendirme kararı, iptali ve askıya alınması vs.)
- Sınav yerleri ile ilgili şikâyetler,
- Belgelendirme süreci ile ilgili şikâyetler,

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

BELGELENDİRME MÜDÜRÜ

ES YETKİ'nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikayetler, web sitesinde ulaşılabilir hale getirilmiş olan Şikayet ve İtiraz Formu ile Birim Sekreteri tarafından kayıt altına alınır., Şikayet alındıktan sonra Belgelendirme Müdürü şikayetin ES YETKİ'nin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

ES YETKİ tarafından belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için şikâyete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması ve bu belgelerin belgelendirilmiş kişinin belgelendirildiği kapsama ilgili olması esastır. Doğrulanmayan bilgilere dayanarak belgelendirilmiş kişi hakkında herhangi bir işlem yapılmaz. Şikayet ES YETKİ faaliyetleri ile ilgili değilse şikayet sahibine yazılı bilgi verilir.

Sözlü olarak yapılan şikayetler ES YETKİ personeli tarafından şikayeti yapanın bilgilerini ve imzasını da almak şartı ile kayıt altına alır. Şikayet konusu teyid edilir ve işleme konulur. Aksi durumlarda şikayet ile ilgili herhangi bir işlem yapılmaz. Ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme -araştırma yapılır. Şikâyeti alan ES YETKİ, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur

ES YETKİ tarafından, şikâyetin geçerliliğine dair yapılan ön değerlendirme sonucu kabul edilen şikâyetler, değerlendirilmek üzere Şikâyet ve İtiraz Komitesine sunulur. Şikayet ve İtiraz Komitesi değerlendirmeleri sonucunu Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alır

ES YETKİ politikasına göre - uygulamada olanaklı ise - şikâyetlerin alınmasından itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır. ES YETKİ dışındaki kişi ve kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler söz konusu ise bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikâyetlerin ise denetimin tamamlanmasından itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılması esastır.

Belgelendirme Müdürü tarafından nihai karar,şikayet sahibine karar tarihinden itibaren en geç bir hafta içerisinde bildirilir.

5. İTİRAZLARIN ELE ALINMASI

ES YETKİ'nin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitesinde ulaşılabilir hale getirilmiş olan Şikayet ve İtiraz Formu ile elektronik ortamda ya da Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Sekreteri tarafından kayıt altına alınır. ES YETKİ belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itiraz konuları;

- Adayın Başvurusunun kabul edilmemesi,
- Adayın sınav sonucunu kabul etmemesi
- Belgelendirmeye ilişkin kararlara itiraz. (belgelendirme, belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamının daraltılması veya iptal edilmesi kararları)

İtirazların yapılmasında süre sınırlaması vardır. Bu süreler, itiraza konu olan ES YETKİ'nin aldığı kararın, kişiye tebliğ tarihinden itibaren (bu tebliğ ilgili kararın ES YETKİ internet sayfasından duyurusu şeklinde yapılacağından duyurunun yayımlandığı tarih olarak kabul edilir) 7 (yedi) iş günü olup yazılı olarak yapılmalıdır. İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin de bulunduğu Şikayet ve İtiraz Formu ile yapılmalıdır.

ES YETKİ'ne yapılan itirazlar, Belgelendirme Müdürü tarafından öncelikle usul yönünden değerlendirilir varsa eksikliklerin giderilmesi sağlanır. ES YETKİ, itirazları alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN BELGELENDİRME MÜDÜRÜ
---	---

Şikâyet ve İtiraz Komitesi, itirazı değerlendirmek üzere toplanarak raporu inceler ve sunulan bilgi ve belgeler yeterli ise itirazı değerlendirir. Değerlendirme sonucu şikâyet ve itiraz formu ile kayıt altına alınır ve Belgelendirme Müdürü tarafından söz konusu itirazı yapana bildirilir.

İtiraz belgelendirme kararı ile ilgili ise, şikâyet ve itiraz komitesi kesinlikle itirazı değerlendirir ancak nihai kararı yine Karar Verici verir.

İtirazlar, başvuruların ES YETKİ tarafından kayda alınmasından itibaren bir ay içinde karara bağlanır. ES YETKİ dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edilmesinden itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılır.

İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine Belgelendirme Müdürü tarafından en geç bir hafta içerisinde sms,e-posta veya resmi yazı ile tebliğ tebelluğ yoluyla bildirilir.

REV NO.	REVİZYONUN TANIMI	SAYFALAR	TARİH

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

BELGELENDİRME MÜDÜRÜ