

	ÖZGÜL BELGELENDİRME ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	OZGUL-PRO-06
		Yayın Tarihi	10.01.2017
		Revizyon Tarihi	07.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	Sayfa 1 / 4

REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
01	05.10.2018	Akreditasyon Denetimi sonu revizyonu
02	07.11.2018	Genel Değişiklik

1. AMAÇ

ÖZGÜL BELGELENDİRME' de şikayet ve itirazlarda uygulanacak süreçleri tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu Prosedür, ÖZGÜL BELGELENDİRME' de uygulanan belgelendirme ve belgenin kullanımı süreçleriyle ilgili, Başvuru Sahibi, Aday, Belgelendirilmiş Kişi ve üçüncü kişilerin yapmış oldukları şikâyet ve itirazları kapsar.

3. TANIMLAR

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu: ÖZGÜL BELGELENDİRME' de ön değerlendirme sonucunda çözümlenemeyen şikayet ve itirazları, tarafsızlık ve gizlilik içerisinde değerlendirmek üzere, şikayet ve itirazın durumuna ve konusuna göre oluşturulacak komisyon.

4. UYGULAMA

GENEL HUSUSLAR

- Şikayet ve itirazlarla ilgili prosedürler ve süreçler, talep olmaksızın erişilecek şekilde kamuya açıktır ve ÖZGÜL BELGELENDİRME web sitesinde yayınlanır.
- Şikayet ve itirazın kaynağı her ne olursa olsun, konuya ilişkin tüm kişi, bilgi ve belgeler, ÖZGÜL BELGELENDİRME Yönetimince Tarafsızlık, gizlilik ve güvenlik ilkelerine bağlı olarak ele alınmaktadır.
- Şikayet ve itirazlar, bizzat ÖZGÜL BELGELENDİRME yetkililerine sözlü yapılabileceği gibi, posta, email, Web sayfası üzerindeki formu doldurarak, telefon ve SMS vb. yöntemlerle de iletilebilir.
- ÖZGÜL BELGELENDİRME' de, uygulanan belgelendirme ve belgenin kullanımı süreçleriyle ilgili, Başvuru Sahibi, Aday, Belgelendirilmiş Kişi ve Üçüncü Kişiler, şikayet ve itirazda bulunabilirler.
- Şikayet ve itirazlarla ilgili personel görevlendirilmelerinde, itiraza sebep olan konuda görev almamış kişiler seçilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi FERHAT KUTLU	Yönetici OĞUZHAN KARAGÜL

Doküman No	OZGUL-PRO-06
Yayın Tarihi	10.01.2017
Revizyon Tarihi	07.11.2018
Revizyon No	02
Sayfa	Sayfa 2 / 4

6. Şikayetler, Tarafsızlık, gizlilik ve güvenlik ile ilgili şartlar ve süreçlerde yaşanan tüm faaliyetler, personel davranışları ve tutumları, belgelendirilmiş kişilerin tutumları, belge logo marka kullanımı durumları ile olası diğer konularda tüm kişi ve kurumlar tarafından yapılabilir.
7. Şikayet ve itiraz sonuçları, **Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu** ile karara bağlanır.
8. Şikayet ve itirazlar ile ilgili sonuç, ilgili taraflara, Planlama Yöneticisi tarafından e-mail, telefon veya yazılı olarak bildirilir.
9. Şikâyet ve itiraz komisyonunun aldığı kararlar Yönetici onayına sunulur.
10. Şikayet ve itiraz sonuçlarına göre, komisyonun Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) yapılması kararı alması ya da Yöneticinin veya Kalite Yönetimi Temsilcisinin ihtiyaç ve uygun görmeleri durumunda, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) başlatılır.
11. Yapılan bütün Şikayet ve itirazlarda, ilgili tüm personel tarafından tarafsızlık ilkelerine harfiyen uyulur. Yapılan çalışmalar tarafsızlık komitesi tarafından incelenir.
12. Şikayet ve itiraz ile ilgili kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır ve arşivlenir.
13. Şikâyet ve itirazlar ile ilgili ÖZGÜL BELGELENDİRME' nin aldığı nihai kararlara karşı Bursa Mahkemelerine başvuru yolları açıktır.
14. Tüm şikâyet ve itirazlar **Şikâyet İtiraz Takip Listesi** ile takip edilir. Şikayet İtiraz Takip Listesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur.

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI

15. Şikâyet ve itirazlar, Planlama Yöneticisi tarafından, **Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu** ile kayıt altına alınır ve Yöneticiye iletilir.

ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

16. Şikayet ve itirazlarda Yönetici tarafından gerekli araştırma ve ön değerlendirme yapılır.
17. Daha önceden yapılmış benzer şikayet ve itirazlar ve sonuçları incelenir.
18. Gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir.
19. Şikayet ve itiraza konu olan durum komisyona iletilmeden önce çözümlenmeye çalışılır.
20. Sonuç şikayet ve itiraz sahibine bildirilir. Şikayet ve itiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur.
21. Sınav sonuçları ile ilgili şikayet ve itirazlarda, şikayet ve itirazın durumuna göre, önce şikayet ve itiraza konu olan kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır. Gerekli görülür ise bir akran değerlendirmesine tabi tutulur veya iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulur. Sonuç, şikayet ve itiraz sahibine, telefon ile aranarak bildirilir. İtiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulur.

ŞİKAYET VE İTİRAZLAR İLE İLGİLİ UYGULAMA SÜRELERİ:

- ✓ Şikayet ve İtirazın Planlama Yöneticisi tarafından kayıt altına alınıp, Yöneticiye iletilmesi: aynı gün içerisinde,
- ✓ Yöneticinin Şikayet ve İtiraza konu olan kişinin kararını yeniden gözden geçirmesini sağlaması: 5 gün içerisinde,
- ✓ Şikayet ve İtiraza konu olan durumun akran değerlendirilmesine tabi tutulması ve karar verilmesi: 5 gün içerisinde,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi FERHAT KUTLU	Yönetici OĞUZHAN KARAGÜL

 ÖZGÜL Yazılım Eğitim El.Tic.Ltd.Şti.	ÖZGÜL BELGELENDİRME	Doküman No	OZGUL-PRO-06
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	10.01.2017
		Revizyon Tarihi	07.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	Sayfa 3 / 4

- ✓ Şikayet ve İtirazın Komisyona iletilmesi: 1 gün içerisinde,
- ✓ Komisyonun toplanması: 5 gün içerisinde,
- ✓ Komisyonun durumu değerlendirip karar alması: 14 gün içerisinde,
- ✓ Sonuçların ilgili kişilere bildirilmesi: aynı gün içerisinde,
- ✓ Şikayet ve itirazlar, ivedilikle çözümlenmeye çalışılır.
- ✓ Şikayet ve itirazlar 30 gün içerisinde sonuçlandırılıp, sonuçlar şikayet ve itiraz sahibine iletilir.
- ✓ 30 gün içerisinde sonuçlandırılmayacak boyutta olan şikayet ve itirazlarla ilgili şikayet ve itiraz sahibine, gerekçesi ile birlikte süreç hakkında bilgi verilir. İlgili şikayet ve itiraz sonuçlandırıldığında, şikayet ve itiraz sahibine sonuç hakkında ayrıyeten bilgi verilir.

ŞİKÂYET VE İTİRAZ KOMİSYONUNUN OLUŞTURULMASI

22. ÖZGÜL BELGELENDİRME' de şikayet ve itirazlarla ilgili sabit üyelere oluşan bir komisyon bulundurulmaz.
23. İhtiyaç olması halinde, Şikayet ve itirazın durumuna ve konusuna göre;
 - ✓ Eğitimci,
 - ✓ Hukukçu,
 - ✓ İş veren,
 - ✓ Çalışandan oluşan Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Komisyonu kurulur.
24. İhtiyaç olması halinde başka meslek gruplarından da komisyon üyeliği için yetkin kişilerden görevlendirme yapılabilir.
25. Kurulacak komisyon, en az 3 üyenin hazır bulunmasıyla toplanır.
26. Komisyonunda kararlar oy çokluğu ile alınır.
27. Komisyonun kurulması ve çağırılması süreci Yönetici tarafından yürütülür. Yönetici, ilgili şikayet ve itirazın konusuna göre oluşturacağı komisyonu 5 gün içerisinde kurmakla yükümlüdür.
28. Komisyon üyeleri gönüllülük esasına göre çalışırlar hiçbir şekilde ücret ödemesi yapılmaz.
29. Komisyon üyeleri Özgül Belgelendirmede görev almayan kişilerden oluşturulur.
30. Komisyon üyeleri ile Özgül Belgelendirme yönetimi ve çalışanları arasında çıkar ilişkisi bulunmaz.
31. Komisyon, çalışmalarını Özgül Belgelendirmenin hizmetlerinin tarafsız ve adil bir şekilde sunulduğunu garanti altına almak üzere değerlendirmeler yapar ve ilgili tarafların görüşlerini alır.
32. İlgili tüm taraflarla Planlama Yöneticisi aracılığı ile irtibata geçilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi FERHAT KUTLU	Yönetici OĞUZHAN KARAGÜL

 ÖZGÜL Yazılım Eğitim El.Tic.Ltd.Şti.	ÖZGÜL BELGELENDİRME	Doküman No	OZGUL-PRO-06
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayımlanma Tarihi	10.01.2017
		Revizyon Tarihi	07.11.2018
		Revizyon No	02
		Sayfa	Sayfa 4 / 4

33. Toplantı gündemi, üyelere e-mail veya telefon ile bildirilir ve toplantı günü ile ilgili komisyon üyelerinden sözlü teyit alınır. Tüm üyelerin katılımının sağlanacağı bir gün belirlenir.
34. Çağrı üzerine gerçekleşen toplantılarda, Planlama Yöneticisinin çağrısı üzerine komisyon 5 gün içerisinde toplanır.
35. Yapılan toplantılar **Toplantı Tutanak Formu** ile kayıt altına alır.
36. Komisyonun verdiği kararlar Yöneticinin onayına sunulur.
37. Komisyon, aldığı kararların uygulanmadığını tespit etmesi, şikayet ve itirazla ilgili ÖZGÜL BELGELENDİRME’ de çözüm bulunamaması veya üyelerinin gerek görmeleri halinde, MYK, TÜRKAK vb. kurumlara bildirimde bulunma hakkına sahiptir.
38. **Toplantı Gündemi:**
- ✓ Şikayet ve itiraz kayıtlarının incelenmesi,
 - ✓ Şikayet ve itiraz ile ilgili Komisyona gelmeden önce varsa yapılan çalışmaların incelenmesi,
 - ✓ Şikayet ve itirazın, ilgili prosedürlerin ve dokümanların incelenmesi,
 - ✓ Gerçekleştirilecek faaliyetlerin belirlenmesi,
 - ✓ Gerekli ise Taraflarla görüşülmesi,
 - ✓ Gerekli ise uzman kişilerle görüşülmesi,
 - ✓ Kararın verilmesi ve Yönetim onayına sunulması,
 - ✓ İtiraz ve şikayet sahiplerine geri dönüşlerin sağlanması,

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Dış Kaynaklı Dokümanlar

-

İç Kaynaklı Dokümanlar

- ✓ OZGUL-FR-07 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu
- ✓ OZGUL-LS-14 Şikâyet İtiraz Takip Listesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi FERHAT KUTLU	Yönetici OĞUZHAN KARAGÜL