



PBM ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1.0. AMAÇ

QA Technic, yapmakta olduğu personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden, diğer kesimlerden ve ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, QA Technic 'in yürütmekte olduğu personel belgelendirme hizmetleri ve Karar vericilerin kararlarına ilişkin olarak müşterilerden, diğer kesimlerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Temsilcileri, Personel Belgelendirme Müdürlüğü Koordinatörü ve Personel Belgelendirme Müdürlüğü İdari Sorumlusu sorumludur.

4.0. TANIMLAR

- 4.1. **Şikayet:** Firmaların/kişilerin, QA Technic 'in personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış sınav yapımcıları, sınav süresince sınav ekibi tarafından ortaya çıkabilecek uygunsuz davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler, personel belgelendirme hizmeti sunduğu kişiler ve/veya belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda QA Technic'e yapılan başvurular
- 4.2. **İtiraz:** ALBERK QA tarafından herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın, kabul edilmeme durumu
- 4.3. **Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi:** Şikâyet ve İtiraz değerlendirme Komitesi; belgelendirme kararı verenler ve sınavı yapanlardan bağımsız üyelerden oluşan bir komitedir. Şikayet ve itiraz Komitesi , sektör /itiraz kapsamı alanında bilgi sahibi olan (itiraza konu olmayan) üyelerden bir secim yapılarak oluşturulur.

5.0. UYGULAMA

- 5.1. QA Technic, tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme hizmetleri ve Personel Belgelendirme Karar Vericileri tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikayet; Yönetim Temsilcileri tarafından kayıt altına alınır. Şikayeti veya itirazı alan QA Technic, geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

QA Technic; şikayetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Şikayetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikayet ve/veya itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırılmamaktadır.

- 5.2. Bu taraflardan alınan şikayetler; yönetim temsilcilerine, fax-mail-filemaker yolu ile ulaştırılabilir. **İtiraz / Şikayet tüm çalışanlar tarafından alınabilir.**

| | |
|---|--|
| Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi Özlem YILMAZ | Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı Latif Murat YILMAZ |
|---|--|



PBM ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

5.3. İTİRAZ: Belgelendirilmek üzere başvuran kişi ile ilgili olarak, belgelendirme başvurusu, sınav süreci (sınav görevlisi, karar verme süreci, sınav tarihi, sınav yeri, sınav materyali, güvenlik önlemleri, sınav sonucu) vb. durumlarda talep göz önüne alınarak itiraza konu olan durum Personel Belgelendirme Müdürlüğü Koordinatörü tarafından değerlendirilir. *Yukarıdaki maddelerden birine itiraz edilebilmesi itiraza konu olan olay üzerinden en fazla 5 iş günü geçmiş olmalıdır. Örneğin sınav yapıcıya sınavdan sonra en fazla 5 iş günü içerisinde yapılan itirazlar kabul edilmekte, 6. İş gününden sonra yapılan itirazla kabul edilmemektedir.*

İtirazın alındığı ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde bildirilir. İtirazın değerlendirilmesi PBM Şikayet / İtiraz Değerlendirme Ve Karar Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz en geç 1 hafta içerisinde daha önceki benzer itirazlar da dikkate alınarak değerlendirilir ve gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet formu kullanılarak faaliyet başlatılır ve yeniden işlem yapılarak itiraz durumu çözüme kavuşturulur. Personel belgelendirme kapsamında sınav yapıcılarda/gözetmenlerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak, değişiklik yapılır. Faaliyet 15 iş günü içinde sonuçlanamadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, müşterinin sunulan değerlendirmeyi kabul etmemesinin üzerinden en fazla 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 1 kişinin dahil olduğu toplamda 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Komite üyeleri itirazın kendilerine ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde konuyu çözüme kavuşturmak ile görevlidir.

Komite tarafından alınan kararın da uygun bulunmaması durumunda konu Mesleki Yeterlilik Kurumuna taşınır.

5.4. ŞİKAYET: QA Technic'te hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak müşterilerden veya firmamızın faaliyetleri konusunda ilgili diğer kesimlerden (nihai tüketici vs.) gelen şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır, ve şikayetin alındığı ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde bildirilir. Şikayetin değerlendirilmesi PBM Şikayet / İtiraz Değerlendirme Ve Karar Formu ile kayıt altına alınır. Şikayet en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet formu kullanılarak faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 15 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 15 iş günü içinde sonuçlanamadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, müşterinin sunulan değerlendirmeyi kabul etmemesinin üzerinden en fazla 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından şikayet durumuna göre konusuna göre uzman en az 1 kişinin de dahil olduğu toplamda 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Çözüm sürecinde görev alan komite üyelerinin şikayete konu firma ile 2 yıl önce ve sonrasında ilişki herhangi bir ilişkilerinin olmaması sağlanacaktır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Özlem YILMAZ

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
Latif Murat YILMAZ



PBM ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- 5.5.** Komiteye seçilecek kişiler, şikayet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.
- 5.6.** Komite üyeleri itirazın kendilerine ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde konuyu çözüme kavuşturmak ile görevlidir. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir.
- 5.7.** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikayetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Yönetim Kurulu Başkanına gönderilir. Şikayet veya itiraz neticesinde tüm QA Technic 'in faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.
- 5.8.** QA Technic'e ulaşan, belgeli kişilerden kaynaklanan müşteri şikayetleri, kişiye yazılı ve sözlü olarak bildirilir ve kişiden hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Yönetim Kurulu Başkanı tarafından değerlendirilir. Personel Belgelendirme sınav/belgelendirme süreçlerine yapılan itirazlar sonucunda gerekli görülürse, Personel Belgelendirme Müdürlüğü Koordinatörü tarafından belgelendirme süreci başka bir sınav görevlisi ile sınav tekrarlanabilir. Bu aşamada madde 5.3 belirtilen prosedür işletilir.
- 5.9.** Sınavlar neticesinde alınan personel belgelendirme kararlarına ve teknik konulara yapılan şikayet ve itirazlar ise, QA Technic'e ulaştığında, öncelikle konu süreçte yer almamış başka bir karar vericinin değerlendirmesine sunulur. Diğer karar vericinin aldığı karar; itiraz/şikayet sahibi tarafından uygun bulunmaz ise şikayet ve itiraz komitesine yönlendirilir. Komitenin kararının da uygun bulunmaması durumunda itiraz Mesleki Yeterlilik Kurumu'n yönlendirilir.
- 5.10.** Konunun görüşüleceği tarih ve şikayet ve itiraz komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyid için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikayet ve İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikayet ve İtiraz komitesi için yeni bir üye arayışına girilir ve konu hakkında ilgili taraflar bilgilendirilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların Personel Belgelendirme için, belgelendirme kapsamı ile ilgili Ulusal Yeterlilikte belirtilen değerlendirici ölçütleri kriterlerini taşıması gerekir. Komite, itirazın komiteye ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde kesin kararını verir. Karar, birliği çokluğu esasına göre alınır.
- 5.11.** Şikayet ve İtiraz komitesi kararı; QA Technic tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.
- 5.12.** İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Özlem YILMAZ

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
Latif Murat YILMAZ



PBM ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- 5.13. Şikayet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, şikayet veya itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun öncesinde Mesleki Yeterlilik Kurumuna sonra ise T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 5.14. Şikayeti veya itirazı yapan ve şikayet/itirazın konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikayetin veya itirazın türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.
- 5.15. Şikayete veya itiraza konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır. Şikayetin kapatılıp kapatılmadığının takibi Filemaker yazılımı üzerinden yapılır.
- 5.16. Şikayetin veya itirazın alınması üzerine, QA Technic'e şikayetin veya itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.
- 5.17. Şikayet, QA Technic tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Ve konunun takibi QA Technic Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.,
- 5.18. Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.
- 5.19. QA Technic, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.
- 5.20. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumlar aşağıda listelenmiştir;
- Şikayet/ itiraz değerlendirmesi sonucunda hata yapıldığının tespit edildiği durumlar
 - Şikayet ve itiraz komitesine yönlendirilen tüm itiraz/ şikayetler
 - Belgelendirme başvurusu, sınav ve sınava atama süreci haricinde yapılan şikayetler/itirazlar hakkında yapılan ön inceleme sonucunda QA Technic'in hatalı olmasının tespiti

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Özlem YILMAZ

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
Latif Murat YILMAZ



PBM ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

EK-01 ŞİKAYET – İTİRAZ SÜRECİ ÖZET SÜRELERİ



6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- PR-05 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- PR-03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FR-23 Müşteri Şikayetleri İzleme Formu
- FR-09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
- FR-37 Komite Üyeleri Gizlilik Sözleşmesi
- MY-FR-358 PBM Şikayet / İtiraz Değerlendirme Ve Karar Formu

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Özlem YILMAZ

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
Latif Murat YILMAZ



PBM ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

7.0 REVİZYON DURUMU

| Revizyon Tarihi | Revizyon No | Revizyon Yapılan Madde | Açıklama |
|-----------------|-------------|----------------------------|---|
| 20.12.2016 | | | İLK YAYIN |
| 08.08.2017 | 01 | 5.3-5.4-5.8-5.9 | Şikayetin / itirazın değerlendirilmesi ile ilgili süre karışıklığı giderildi. İtirazın yapılabileceği maksimum süre tanımlandı. Teknik konulara yapılan şikayet /itirazın değerlendirme yöntemi tanımlandı. |
| 25.04.2018 | 02 | 5.2-5.3-.5.4-5.20-6.0-EK-1 | Şikayet ve itiraz değerlendirmesi esnasında tanımlanan süreler netleştirildi. Kullanılan form tanımlandı. Düzeltici faaliyet başlatılacak durumlar tanımlandı |

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Özlem YILMAZ

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
Latif Murat YILMAZ