1. AMAÇ

Bu prosedür, İzmir Ticaret Odası Eğitim ve Sağlık Vakfı İktisadi İşletmesi sınav ve belgelendirme faaliyetlerine ilişkin yapılan itiraz ve şikayetlerin yönetimini tanımlamaktadır.

2. UYGULAMA ALANI

Tüm organizasyon.

3. KAPSAM

Bu prosedür, İktisadi İşletmemiz bünyesinde gerçekleştirilen sınav ve belgelendirme faaliyetleri kapsamında tarafımıza iletilen itiraz ve şikayetlerin yönetimini kapsamaktadır.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İtiraz ve şikayetlerin kalite yönetim sistemine uygun şekilde ele alınmasından ve karara bağlanmasından Yönetim Temsilcisi, **Belgelendirme Müdürü** [2]sorumlu ve yetkilidir.

5. TANIMLAR

Şikâyet, personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili bir memnuniyetsizliğin iletildiği durumları kapsamaktadır.

İtiraz, adayların belgelendirme süreci ve sınav sonucu hakkında hemfikir olmadıkları konuları kapsamaktadır. Bu kapsamda sadece adaylar itirazda bulunabilir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi, İktisadi İşletme'nin sınav ve belgelendirme faaliyetleri kapsamında gelen tüm itiraz ve şikâyetlerin etkili ve objektif bir şekilde çözüme ulaştırılmasını sağlayan komite.

6. UYGULAMA

İktisadi İşletme, sınav ve belgelendirme faaliyetleri veya genel işleyiş hakkında yapılan tüm itiraz ve şikayetleri "P07 - İtiraz & Şikayet Prosedürü"nde belirtilen şartlar ve yöntemlere göre işleme almaktadır.

6.1 İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN İLETİLME SÜRELERİ

İtiraz veya şikâyet sahibi kişilerin, itiraz unsurunun oluşmasından en geç 10 gün içinde İktisadi İşletmeye bildirimde bulunması gerekmektedir. Şikayetler ise süre kısıtlaması olmadan İktisadi İşletmeye

[1] Sayfa sonuna doküman numarası ve revizyon numarası eklenmiştir.
[2] "Yönetim Sistemleri ve Belgelendirme Müdürü" ifadesi "Belgelendirme Müdürü" olarak değiştirilmiştir.

bildirilebilir. Söz konusu bildirim için web sayfasında yayınlanan veya kurumumuzdan temin edilebilen "P07.F02-Şikâyet Formu" / "P07.F01-İtiraz Formu" doldurulmalıdır.

Yukarıda belirtilen süre içinde kurumumuza iletilmeyen itirazlar işleme alınmayacaktır.

6.2 İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN İŞLEME ALINMASI

İktisadi İşletmeye gelen İtiraz ve Şikâyet Formları aşağıdaki adımlar izlenerek işleme alınmaktadır.

- İktisadi İşletmesi sekretaryası itiraz/şikâyet dosyası oluşturur ve dosya numarası tanımlar. Dosya numarası tanımlandıktan sonra dosya Yönetim Temsilcisine ulaştırılır.
- İlgili şikayet **Belgelendirme Müdürü** hakkında değilse, Yönetim Temsilcisi tarafından **Belgelendirme Müdürü** dosya sorumlusu olarak atanır. Aksi halde Yönetim Temsilcisinin belirleyeceği diğer çalışanlar arasından dosya sorumlusu atanır. [3]
- Dosya sorumlusu ilk olarak itirazın/şikâyetin belirtilen süre içinde yapılmış olduğunu kontrol eder.
- Dosya sorumlusu, kolay çözümlenebilecek itiraz/şikâyetleri işleme alır ve ilgili itiraz/ şikâyetin giderilmesini sağlar. Görüş alınması gereken durumlarda söz konusu itiraz/ şikâyeti İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne havale eder.
- Dosya sorumlusu itirazın/şikâyetin yapılmasından sonraki 1 hafta içinde şikâyetçiye itirazın/şikâyetin işleme alındığını teyit eden yazı gönderir, gerekli durumlarda komite üyelerini ve itirazın/şikâyetin muhatabı olan personeli bilgilendirir ve personelden savunma ister.
- İtirazın/şikâyetin muhatabı personel savunmasının istendiği tarihten sonraki 1 hafta içinde savunmasını dosya sorumlusuna sunmak zorundadır.
- Komite/ dosya sorumlusu gerekli durumlarda itirazın/şikâyetin ulaşmasından sonraki 2 hafta içinde bir yazı ile şikâyetçiden açıklayıcı bilgi ve belge talep edebilir. Şikâyetçinin yazıyı aldıktan sonraki 2 hafta içinde talep edilen bilgi ve belgeleri ulaştırması gerekmektedir. Şikâyetçi talep edilen bilgi ve belgeleri belirtilen süre içinde ulaştırmazsa dosya otomatik olarak kapanır.
- İtiraz/şikâyet dosyası tamamlandıktan sonraki 2 hafta içinde konu karara bağlanır ve itiraz/ şikayet sahibine gerekli bilgilendirme yapılır.
- Karar yazısında aşağıdaki bilgilerin olması zorunludur.
  - Tarafların adı ve adresleri
  - Yapılan itiraz/şikâyetin özeti
  - Gerekçeleri ile beraber Komite veya dosya sorumlusu tarafından alınan karar
  - İtiraz eden/şikâyetçinin haklı olması durumunda uygulanacak yaptırım

6.3 İTİRAZ/ŞİKÂYET SONUCUNDA UYGULANACAK YAPTIRIMLAR

Yapılan itirazın/şikâyetin doğasına göre uygulanacak yaptırım belirlenecektir.

6.3.1 İKTİSADİ İŞLETME GENEL İŞLEYİŞİ İLE İLGİLİ ŞİKÂYETLER

[3] "Yönetim Sistemleri ve Belgelendirme Müdürü" ifadeleri "Belgelendirme Müdürü" olarak değiştirilmiştir.

İktisadi İşletme, genel işleyiş ile ilgili doğruluğu kanıtlanmış şikâyetler sonucunda gerekli düzeltici/ önleyici faaliyeti başlatır. Söz konusu faaliyetlerin takibi sınav yönetimi yazılım programının 'aksiyon takibi' bölümünden yapılır.

Şikâyet konusu basit çözümlenebilecek bir konu değil ise, Kalite Yönetim Sisteminin doğru işleyişini güvence altına almak üzere personele aşağıdaki yaptırım uygulanır ve kayıtları özlük dosyasına eklenir.

- İlgili personele uyarı verilmesi
- İlgili personelin daha önce aynı konuda 2 kere uyarı almış olması durumunda disiplin soruşturması açılması
- İlgili personelin görevden uzaklaştırılması veya işine son verilmesi

6 ADAYLAR TARAFINDAN YAPILAN BELGELENDİRME SÜRECİYLE İLGİLİ İTİRAZ/ŞİKÂYETLERİN YAPTIRIMLARI

Belgelendirme süreci ile ilgili adaylar tarafından yapılan şikâyet ve itirazların doğruluğunun kanıtlanması durumunda gerekli düzenleyici faaliyetler işleme konur ve önleyici faaliyetler geliştirilir. Belgelendirme faaliyetlerinin kalitesi, tarafsızlığı, bağımsızlığı ve gizliliğini güvence altına almak üzere personele aşağıdaki yaptırımlar uygulanır.

- İlgili personele uyarı verilmesi
- İlgili personelin daha önce aynı konuda 2 kere uyarı almış olması durumunda disiplin soruşturması açılması
- İlgili personelin görevden uzaklaştırılması veya iş akdinin sonlandırılması

6.4 İTİRAZ/ŞİKÂYET DOSYALARININ ARŞİVLENMESİ

İşleme alınan itiraz veya şikâyet dosya kapandıktan sonra Kayıt ve Dokümanların Yönetimi Prosedürüne uygun şekilde saklanır. Kapanan şikâyet dosyalarına sadece Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve Şikayet Komitesi ile ilgili dosyaya atanan dosya sorumlusu erişim sağlayabilir.

6.5. İTİRAZ/ ŞİKAYET SAHİBİNİN SONUÇTAN MEMNUN KALMAMASI DURUMU

İtiraz veya şikayet sahibi, İktisadi İşletmenin söz konusu itiraz veya şikayeti işleme alması veya verilen sonuç kararı hakkında memnun olmaması durumunda konuyu Mesleki Yeterlilik Kurumu'na iletme hakkına sahiptir.

7 EKLER

- P07.F02 - Şikâyet Formu
- P07.F01**-** İtiraz Formu

8 İLGİLİ DOKÜMANLAR[4]

- **DKD01**-TS EN ISO/IEC 17024: 2012 Personel Belgelendiren Kuruluşlar için Genel Şartlar

[4] Doküman numaralarından "PB" çıkartılmıştır.

- **DKD23**-Resmî Gazete Sayı: 29503 Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği
- **DKD06** - R10.08 - TÜRKAK Rehber Şikayet ve İtiraz Rehberi