



# ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	YC-PR07
Yayın Tarihi	01.01.2016
Revizyon No.	01
Revizyon Tarihi	27.05.2016
Sayfa No.	1/5

## 1. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17024 standardı Madde 9.8 ve 9.9

## 2. AMAÇ

Bu prosedür; şikayet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılması, şikayet ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikayet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınması; uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik yapılacak olan çalışmaları açıklamak ve sorumlulukları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

## 3. KAPSAM

Bu prosedür; şikayet ve itirazın alınması, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve takibi faaliyetlerini kapsar.

## 4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından, YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Müdürü, Koordinatörü, Birim Sekreteri, Kalite Yönetim Temsilcisi, Değerlendiriciler ve Şikayet ve İtiraz Komitesi sorumludur.

## 5. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**5.1. YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ:** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu

**5.2. Belge:** Bir kişinin belgelendirme şartlarını yerine getirdiğini gösteren, TS EN ISO/IEC 17024 standardının hükümlerine göre YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu tarafından düzenlenen dokümandır.

**5.3. Değerlendirme:** Bir kişinin belgelendirme programı şartlarını yerine getirme durumunu değerlendirme prosesidir.

**5.4. Sınav:** Değerlendirmenin bir parçasını oluşturan ve belgelendirme programında tanımlandığı şekilde yazılı, sözlü, uygulamalı ve gözleme dayalı metotlardan bir veya birkaçıyla bir adayın yeterliliğini ölçen mekanizmadır.

**5.5. Başvuru sahibi:** Belgelendirme prosesine kabul edilmek üzere başvuruda bulunan kimsedir.

**5.6. Aday:** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu tarafından belirtilen ön şartları yerine getiren ve belgelendirme prosesine kabul edilen başvuru sahibidir.

**5.7. İtiraz:** Özel ve tüzel kişilerin YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu 'nun kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranacak tek koşul, YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu 'nun aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

**5.8. Şikayet:** Özel veya tüzel kişilerin, YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu 'nun personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici ve sürekli personeli veya belgelendirdiği kişilerin belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Personel Belgelendirme Kuruluşu etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

**5.9. Şikayet ve İtiraz Komitesi:** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ belgelendirme faaliyetleri kapsamında yapılan şikayet ve itirazları, tarafsızlığı koruyacak bir şekilde değerlendirmek ve sonuçlandırmak üzere; YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ bünyesinde görev almayan ancak ilgili tüm tarafların dengeli bir şekilde katılımının sağlandığı ve en az birer kişinin değerlendirici ölçütlerini sağlayacak şekilde yapılandırıldığı üyelerden oluşturulan komitedir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
--	---------------------------------



# ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	YC-PR07
Yayın Tarihi	01.01.2016
Revizyon No.	01
Revizyon Tarihi	27.05.2016
Sayfa No.	2/5

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet ve İtiraz Takip Listesi Formu
Şikayet ve İtiraz Formu

## 7. UYGULAMA

### 7.1. GENEL

**7.1.1.** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ' a herkesin şikayet ve itiraz da bulunma hakkı vardır.

**7.1.2.** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'un sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikayet ve itirazlar değerlendirilmek üzere kabul edilir.

**7.1.3.** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'un sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetlerinin dışında kalan şikayet ve itiraz konuları için, şikayet/itiraz sahibine gerekli açıklamada bulunulur.

**7.1.4.** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ,Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü' nü, kendi web sitesinde yayınlamak suretiyle, ilgili bütün tarafların talep olmaksızın erişebileceği şekilde süreçten haberdar olmasını sağlar.

**7.1.5.** Şikayet ve İtirazlar, herhangi bir ayırmacılığa neden olmayacak şekilde ve şikayet ve itiraz sahibinin kim olduğuna bakılmaksızın YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'un sorumluluğunda değerlendirilir ve karara bağlanır.

**7.1.6.** Şikayet ve itiraz sonucu alınan karar ve uygulamalardan YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ sorumludur.

**7.1.7.** Şikayet ve İtiraz süreci; kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması, sonuca göre uygulanan düzeltme ve düzeltici faaliyetler ve bildirimler dahil olmak üzere kayıt altına alınır.

**7.1.8.** Şikayet ve İtirazların takibi için, Şikayet ve İtiraz Takip Listesi Formu kullanılır.

**7.1.9.** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ, şikayet ve itirazları muhtemel uyumsuzluk konularıyla ilgili birer bilgi kaynağı olarak kabul eder. Bir şikayetin yapılmasının ardından, bulunan uyumsuzluğa sebep olan şeyle ilgili, uygun olduğu takdirde, gerekli tedbirleri alır.

**7.1.10.** YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ, bu tür tetkikleri/incelemelemleri kullanarak düzeltici tedbirleri alır ve bu tedbirler içinde şunlar yer alır:

- Her türlü uygunsuzluk sonuçlarının en aza indirgenmesi,
- Belgelendirme şartlarına uyumun en çabuk, en kolay uygulanabilir şekilde yeniden sağlanması,
- Aynı uygunsuzluğun tekrarlanmasının engellenmesi,
- Uygulanan düzeltmenin ve düzeltici tedbirlerin ne kadar etkin olduğunun denetlenmesi.

### 7.2. ŞİKAYETLER

#### 7.2.1. Şikayet Kaynakları

**7.2.1.1.**YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikayetler genel olarak şunlardır:

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
--	---------------------------------



# ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	YC-PR07
Yayın Tarihi	01.01.2016
Revizyon No.	01
Revizyon Tarihi	27.05.2016
Sayfa No.	3/5

- Başvuruların ele alınışı sırasında YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan,şikayetler.(başvuruların alınmasına dair şikayetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikayetler v.b.)
- Sınavların organizasyonu için geçen süre ile ilgili şikayetler.
- Sınav sorularının içeriği, soruların sayıları, sınav süreleri ile ilgili şikayetler.
- Sınavların uygulanması ile ilgili şikayetler.
- Sınav sırasında sınav değerlendiricilerinin performansının, hal ve davranışlarının uygun bulunmaması ile ilgili şikayetler.
- YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ personelinin hizmet performansının yeterli bulunmaması ile ilgili şikayetler.
- Sınav Merkezleri ile ilgili uygunsuzluklara dair şikayetler.
- Gizlilik, tarafsızlık ve güvenlik ile ilgili uygunsuzluklara dair şikayetler.
- Gözetim faaliyetleri ile ilgili şikayetler,
- Belgelerin askıya alınması süreçleri ile ilgili şikayetler.
- Yeniden belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikayetler.
- Belgelerin, belgelendirilmiş kişiye teslim edilmesi ile ilgili şikayetler.
- Belgelerin soyadı değişikliği, kaybolması v.b. nedenlerle yeniden çıkarılması ile ilgili şikayetler.
- YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ ücret politikası ile ilgili şikayetler.
- Belgelendirilmiş kişilerin, belge kapsamında sundukları hizmetlere ilişkin şikayetler.

## 7.2.2. Şikayetlerin Alınması

7.2.2.1.Şikayetler, başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin işverenleri veya üçüncü taraflarca Şikayet ve İtiraz Formu ile yapılabilir.

7.2.2.2.Şikayetler sözlü, yazılı veya elektronik olarak yapılabilir; ancak sözlü olarak yapılan şikayetler yazılı hale getirilmelidir.

7.2.2.3.Sözlü olarak yapılan şikayetler,Şikayet ve İtiraz Formu kullanılarak şikayeti alan YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ Birim Sekreteri tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin onayı alınır.

7.2.2.4.Ayrıca bu personel şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse Şikayet ve İtiraz Formu' nun bir kopyası şikayet sahibine doldurması için ulaştırılır.

7.2.2.5.Şikayet sahibi tarafından daha sonra imzalanması veya e-posta, faks, vb. yoluyla teyit edilmesinden sonra işleme konulur.

7.2.2.6.Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa tüm delilleri içeren evraklarla birlikte kaydedilir.

7.2.2.7.Şikayet sahibinin teyit etmekten imtina etmesi ve de şikayete konu hususun ciddi unsurlar içermesi halinde konu resen incelemeye alınır.

7.2.2.8.Elektronik başvuru için YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ tarafından belirlenen e-posta adresine bildirimde bulunulur.

7.2.2.9.YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ, şikayet başvurularının, şikayetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önleyecek şekilde gerekli tedbirleri alır. Şikayet sahibi ve şikayetin konusu açılardan tüm gizlilik şartlarına uyar.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
--	---------------------------------



# ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	YC-PR07
Yayın Tarihi	01.01.2016
Revizyon No.	01
Revizyon Tarihi	27.05.2016
Sayfa No.	4/5

7.2.2.10. Şikayet başvuruları, Şikayet ve İtiraz Formu ve varsa ekleriyle birlikte kaydedilir.

7.2.2.11. Şikayetler açısından süre sınırlaması yoktur.

## 7.2.3. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

7.2.3.1. Kayıt altına alınan Şikayet ve İtiraz Formları, Birim sekreteri tarafından Belgelendirme Kuruluşu Koordinatörüne iletilir.

7.2.3.2. Belgelendirme Kuruluşu Koordinatörü ilgili şikayetin YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyid eder.

7.2.3.3. Şikayet konusu ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri toplar ve Personel Belgelendirme Müdürüne sunar.

7.2.3.4. Personel Belgelendirme Müdürü, kendisine sunulan bilgi ve belgeleri ön incelemeye tabi tutar.

7.2.3.5. Personel Belgelendirme Müdürü şikayetin geçerliliğini tespit etmek için;

- Şikayetin, YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'un sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını belirler
- Gerekli görür ise şikayet sahibi ile iletişime geçerek konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve şikayet sahibinden kanıt talep eder.
- İlgili personelden konu ile ilgili bilgi alır.
- Şikayete konu olan personel ve belgelendirilmiş kişiden savunma talep eder.
- Diğer ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeleri toplar ve tüm bu bilgi ve belgeleri Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne sunar.

7.2.3.6. Söz konusu şikayet, Personel Belgelendirme Müdürü'nün talimatı ile toplanan Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme ve karar Şikayet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır.

7.2.3.7. Şikayet ve İtiraz Komitesinde yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya başvuru sahibinin/adayın belgelendirilmesinde veya söz konusu şikayete sebebiyet vermiş olan faaliyetlerde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması gerekmektedir.

7.2.3.8. Belgelendirilmiş kişilerin, belge kapsamında sundukları hizmetlere ilişkin şikayetlerin YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ tarafından değerlendirme kapsamına alınabilmesi için; şikayete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması ve bu belgelerin belgelendirilmiş kişinin belgelendirildiği kapsamla ilgili olması gerekir.

7.2.3.9. Belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikayet ile ilgili değerlendirme ve karar, 30 (otuz) gün içinde Personel Belgelendirme Müdürü tarafından şikayet de bulunana bildirilir.

## 7.3. İTİRAZLAR

### 7.3.1. İtiraz Kaynakları

7.3.1.1. YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itirazlar genel olarak şunlardır:

- Sınav sorularına itiraz,
- Sınav sonuçlarına itiraz,
- Belgelendirmeye ilişkin kararlara (askıya alma, iptal vb.) itiraz.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
--	---------------------------------



# ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.	YC-PR07
Yayın Tarihi	01.01.2016
Revizyon No.	01
Revizyon Tarihi	27.05.2016
Sayfa No.	5/5

## 7.3.2. İtirazların Alınması

**7.3.2.1.** İtirazların yapılmasında süre sınırlaması vardır.Bu süreler;

- Belgelendirmeyi etkileyen kararlara yapılacak itirazların süresi, kararın YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ tarafından ilgili kişiye yazılı şekilde tebliğ edildiği tarihten sonraki 10 (on) gündür.
- Sınav soru ve cevaplarına yapılacak itirazın süresi, sınavın yapıldığı tarihten itibaren 3 (üç) işgünüdür.
- Sınav sonuçlarına yönelik itirazın süresi, sınav sonuçlarının ilan edildiği tarihten itibaren 3 (üç) işgünüdür.

**7.3.2.2.**YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'un faaliyetleri ile ilgili her türlü itiraz başvurusu Şikayet ve İtiraz Formu'nun doldurulması suretiyle yapılır.

**7.3.2.3.**İtiraz başvuruları, Şikayet ve İtiraz Formu ve varsa ekleriyle birlikte kaydedilir. İtiraz sahibine Personel Belgelendirme Müdürü tarafından başvurunun alındığı, itiraz konusu, kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ personelinin isminin belirtildiği ve itiraz ile ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği imzalanmış Şikayet ve İtiraz Formu verilir.

## 7.3.3. İtirazların Değerlendirmesi

**7.3.3.1.**YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ' a yapılan itirazlar, Personel Belgelendirme Müdürü tarafından öncelikle usul yönünden değerlendirilir, varsa eksikliklerin giderilmesi sağlanır ve esastan değerlendirilir.

**7.3.3.2.**YÖNCERT YÖNETİM AKADEMİSİ'un faaliyet alanına giren itirazla ilgili bilgi ve belgeler temin edilerek ilk değerlendirme yapılır.Gerekli ise uzman görüşü alınır ve karar önerisi oluşturularak rapor halinde Şikayet ve İtiraz Komitesine sunulur.

**7.3.3.3.**Şikayet ve İtiraz Komitesinde yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya adayın sınavında veya adayın belgelendirilmesinde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması gerekmektedir.

**7.3.3.4.**Şikayet ve İtiraz Komitesi, itirazı değerlendirmek üzere toplanarak raporu inceler ve sunulan bilgi ve belgeler yeterli ise itirazı değerlendirir ve karar verir. İhtiyaç duyulması halinde ilave, bilgi, belge veya uzman temini için talepte bulunabilir ve söz konusu eksiklikler tamamlandıktan sonra tekrar toplanarak itirazı değerlendirir ve karar verir.Karar Personel Belgelendirme Müdürü tarafından söz konusu itirazı yapana bildirilir.

**7.3.3.5.**İtirazlar, itirazın resmi olarak yapılmasından itibaren 30 (otuz) gün içerisinde karara bağlanır ve itiraz edene bildirilir.Başka kişi veya kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesi gerektiğinde, itiraz dosyasının kapsamlı bir inceleme ve araştırma gerektirmesi, kurulların toplanma takvimlerinin bu sürede sonuçlandırmaya imkan vermemesi gibi durumlarda itirazın karara bağlanma süresi en fazla 30 (otuz) gün uzatılabilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
--	---------------------------------