

1. AMAÇ

ALYANS MESLEK BELGELENDİRME’ de, şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların ALYANS MESLEK BELGELENDİRME’ in personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, personel belgelendirme hizmeti sunduğu kişi ile ilgili akreditasyon kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz: ALYANS MESLEK BELGELENDİRME’ in müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

4. SORUMLULAR

Genel Müdür

Kalite Yöneticisi

Personel Belgelendirme Müdürü

Kalite Asistanı

İtiraz ve Şikâyet Komitesi

5. UYGULAMA

İtiraz ve şikâyet konu olan kişi, şikâyet ve itiraz değerlendirmesi süreci içerisinde yer almaz.

5.1 ŞİKÂYET BAŞVURULARININ ALINMASI, GEÇERLİ KILINMASI VE SONUÇLANDIRILMASI

5.1.1 ALYANS MESLEK BELGELENDİRME’ nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, web sitemizde ulaşılabilen Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’ nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Asistanı a tarafından kayıt altına alınır.

5.1.2 Sözlü olarak iletilen şikâyetler Kalite Asistanı veya şikâyetin bildirildiği kişi tarafından, Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

5.1.3 Kalite Asistanı a, doldurulan Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu’na kayıt numarası verir ve Şikâyet ve İtiraz Takip formuna kaydeder. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt

HAZIRLAYAN	KALİTE YÖNETİCİSİ		
ONAYLAYAN	GENEL MÜDÜR		

numarası belirtilerek) şikâyet sahibine ve Şikâyet Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, faks veya mail yolu ile 2 iş günü İtiraz içerisinde bildirir ve Şikâyet ve İtiraz Takip Formuna bildirişi işler.

5.1.4 Kalite Asistanı, şikâyetin geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Müdürü' ne şikâyet iletir.

5.1.5 Personel Belgelendirme Müdürü şikâyeti belgelendirme süreci ya da belgeli kişi için olup olmamasına göre değerlendirir ve Komisyon ihtiyaç durumunda ilgili yeterlilikte yetkin ve sınavda görev almamış 3 kişiden (ölçme değerlendirme süreçlerine ilişkin konularda Karar Verici-Sınav Yapıcı-personel belgelendirme müdürü ve başvuru veya belgelendirme prosesi, idari süreçler vb konularda Şirket müdürü-kalite yöneticisi ve personel belgelendirme müdürü) görevlendirme yolu ile Personel Belgelendirme Müdürü tarafında oluşturulur. Komite, itiraza konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış üyelerden oluşmuştur.

5.1.6 Şikâyetin incelenmesi ve karar alınması 15 iş günü içerisinde gerçekleştirilir.

5.1.7 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararları tavsiye kararlardır. Komitenin vereceği tavsiye sonucunda belge iptali söz konusu ise nihai kararın verilmesi amacı ile karar vericiye tavsiye karar iletilir. Kararlar, karar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Personel Belgelendirme Müdürü tarafından uygulanır.

5.1.8 Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

5.1.9 Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Asistanı, şikâyet sahibini 5 iş günü içerisinde yazılı olarak bilgilendirir.

5.1.10 Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse ve ihtilaf halinde T.C Denizli mahkemeleri yetkilidir.

5.1.11 ALYANS MESLEK BELGELENDİRME, şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

5.1.12 Doldurulan Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu ve Şikâyet ve İtiraz Takip formu Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5.2 İTİRAZ BAŞVURULARININ ALINMASI, GEÇERLİ KILINMASI VE SONUÇLANDIRILMASI

ALYANS MESLEK BELGELENDİRME' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitemizde ulaşılabilir olan Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu' nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Asistanı tarafından kayıt altına alınır.

5.2.1 Sınav sonucuna gelen itirazlar, sınav sonucu açıklandıktan 15 gün içerisinde ALYANS MESLEK BELGELENDİRME' e ulaşmalıdır.

HAZIRLAYAN	KALİTE YÖNETİCİSİ		
ONAYLAYAN	GENEL MÜDÜR		

Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Asistanı veya itirazın bildirildiği kişi tarafından Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

- 5.2.2** Kalite Asistanı, doldurulan Şikâyet ve İtiraz Bildirim formuna kayıt numarası verir ve Şikâyet ve İtiraz Takip formuna kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formuna bildiri işler.
- 5.2.3** Kalite Asistanı, itirazın geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Müdürü' ne iletir.
- 5.2.4** Personel Belgelendirme Müdürü itiraz konusu sınav sonucu olması halinde, itirazın yapıldığı tarih itibarıyla 1 ay içerisinde sonuçlandırmalıdır. Komisyon ihtiyaç durumunda ilgili yeterlilikte yetkin ve sınavda görev almamış 3 kişiden (ölçme değerlendirme süreçlerine ilişkin konularda Karar Verici-Sınav Yapıcı-personel belgelendirme müdürü ve başvuru veya belgelendirme prosesi, idari süreçler vb konularda Şirket müdürü-kalite yöneticisi ve personel belgelendirme müdürü) görevlendirme yolu ile Personel Belgelendirme Müdürü tarafında oluşturulur. Komite, itiraza konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış üyelerden oluşmuştur.
- 5.2.5** İtiraz ve Şikâyet Komitesinin kararları tavsiye kararlardır. Komitenin vereceği tavsiye sonucunda belge iptali söz konusu ise nihai kararın verilmesi amacı ile karar vericiye tavsiye karar iletilir. Karar, alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Personel Belgelendirme Müdürü tarafından uygulanır.
- 5.2.6** İtiraz sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse ve ihtilaf halinde T.C Denizli mahkemeleri yetkilidir.
- 5.2.7** Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici-Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.
- 5.2.8** İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Asistanı, itiraz sahibini yazılı olarak **5 iş günü içerisinde** bilgilendirir.
- 5.2.9** ALYANS MESLEK BELGELENDİRME itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.
- 5.2.10** Doldurulan Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu ve Şikâyet ve İtiraz Takip formu Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5.3 GİZLİLİK

- 5.3.1** ALYANS MESLEK BELGELENDİRME' e ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar ve yasal zorunluluk halleri haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- 5.3.2** Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKA ve MYK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

HAZIRLAYAN	KALİTE YÖNETİCİSİ		
ONAYLAYAN	GENEL MÜDÜR		

- 5.3.3** Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi' nin dosyasında saklanır. Şikâyet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- 5.3.4** Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Kayıtların Kontrolü Prosedürü ne göre muhafaza edilir.
- 5.3.5** ALYANS MESLEK BELGELENDİRME şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

İLGİLİ DOKÜMANLARI:

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu	AMB.FR.22
Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu	AMB.FR.26
Şikâyet ve İtiraz Takip Formu	AMB.FR.27
Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü	AMB.PR.04
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	AMB.PR.02

REVİZYON GEÇMİŞİ:

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi
00	05.02.2019	İLK YAYIN
01	05.02.2020	FİRMA İSİM DEĞİŞİKLİĞİ SEBEBİ İLE REVİZYON YAPILMIŞTIR.
02	20.02.2020	FİRMA İSİM DEĞİŞİKLİĞİ SEBEBİ İLE REVİZYON YAPILMIŞTIR.
03	17.11.2020	MADDE 5.1.5 VE 5.2.4 REVİZE EDİLMİŞTİR.
04	26.01.2021	İÇ TETKİK SONUCU REVİZE EDİLMİŞTİR.

HAZIRLAYAN	KALİTE YÖNETİCİSİ		
ONAYLAYAN	GENEL MÜDÜR		