



ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
DBPR.04	01.10.2021	02	13.06.2023	1 / 5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı DOĞRU BELGE'nin, TS EN ISO/IEC 17024 Standardı ve MYK mevzuat ve kuralları kapsamında DOĞRU BELGE tarafından, Belgelendirme için başvuruda bulunan, sınava katılan, belgelendirilen veya belge hakkı verilmeyen kişi ve onların işverenlerinden veya diğer bir kesimden personel belgelendirmeye yönelik organize edilen sınavlara, sınav sürecine, diğer belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesini ve cevaplanmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, İtiraz ve Şikâyetlerin kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve cevaplanmasına yönelik izlenmesi gereken yolu ve esasları kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilen kişinin, DOĞRU BELGE tarafından istenen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan olumsuz bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kurum veya kişi tarafından yapılan, faaliyetlerimiz veya ilgili tüm tarafların herhangi biri ile düzeltici faaliyet için yapılan müracaatın dışındaki uygunluk değerlendirme talebi.

İtiraz ve Şikâyet Kurulu: Şikâyete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan, şikâyeti değerlendirecek olan bağımsız kişilerden oluşan ekip üyeleri.

4. SORUMLUKLAR

Bu prosedürün hazırlanması ve yönetiminden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. PROSEDÜRÜN YÜRÜTÜLMESİ

5.1. Genel

Yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet veya itirazlar telefonla, mail yoluyla ya da elden dilekçe ile ya da "www.dogrubelge.com.tr" web sitesinde yer alan "İtiraz ve Şikâyet Formu" doldurularak, online olarak İtiraz/Şikâyet bildiriminde bulunulabilir. Bu yollarla gelen şikâyet / itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Bu bildirimler herhangi bir ölçme değerlendirme ve belgelendirme kararına itiraz veya belgelendirilmiş bir personel hakkında yapılan bir şikâyet şeklinde olabilir. Şikâyet/itirazların kararı şikâyet ve itiraz edildiği tarihten itibaren bir ay (30 gün) içinde verilir. Şikâyet her zaman, İtirazlar ise sınav sonuçları beyan edildikten sonra on (10) gün içerisinde kabul edilir. Şikâyet sahibi sonuca itiraz edebilir. Şikâyet itiraza dönüşür. Bu durumda itiraz alma-sonuçlandırma süreci başlatılır. En geç 20 iş günü içinde itiraz sonuca bağlanır. İtiraz sahibi durumdan yazılı olarak haberdar edilir.

5.2. 5.2.1. Şikâyetler

DOĞRU BELGE, gelen şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu personel belgelendirme faaliyetleriyle veya diğer faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikâyet kendi faaliyetlerinden biri ile ilgiliyse şikâyeti ele alır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş kişiye verilen belge ile ilgili tüm dokümantasyon incelenir.

DOĞRU BELGE' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, web sitemizde ulaşılabilir durumda olan Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu'nu doldurulup tarafımıza ulaştırılması veya "www.dogrubelge.com.tr" üzerinden online olarak yapılması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır.

Yapılan şikâyet Kalite Yöneticisi ile ilgiliyse şikâyetin kayıt edilmesi ve değerlendirme süreci Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır.

Sözlü olarak iletilen şikâyetler Kalite Yöneticisi veya şikâyetin bildirildiği kişi tarafından Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu kullanılarak yazılı hale getirilir

Kalite Yönetim Temsilcisi, doldurulan Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu'nu kayıt numarası verir. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikâyet sahibine İtiraz ve Şikâyet Formu'na tanımlanan iletişim bilgilerinden sms, veya mail yolu ile 5 iş günü içerisinde bildirir. Şikâyet online yapılmış ise otomatik olarak kayda girer. Şikâyetin alındığına dair bilgi ise yine kullanılan yazılım programı üzerinden yapılmaktadır.

DOĞRU BELGE, şikâyet/itiraz başvurusu yapıldığında kişiye "Şikâyetiniz/İtirazınız kayıt altına alınmıştır değerlendirme sonucunda en kısa sürede tarafınıza bilgi verilecektir" şeklinde bir şikâyet/itiraz alındığına dair bir yazı (mail/sms) göndermektedir.

Kalite Yöneticisi, şikâyetin geçerli kılınması için Belgelendirme Müdürü' ne iletir.(Şikâyet konusu Belgelendirme Müdürü ise geçerli kılınması Şirket Müdürü tarafından yapılır)

Belgelendirme Müdürü ve Karar Vericinin İncelemesi sonucunda, sınav sonucunu değiştirecek herhangi bir değerlendirme hatası tespit edilirse (sorularının yanlış girilmesi, yanlış puanlama, vb.), hatanın giderilmesi yoluna gidilir ancak sınav sonucunu değiştirecek bir hata tespit edilmediyse durum adaya yazılı olarak(sms, veya mail ile 2 iş günü içinde bildirilir. Değerlendirme süreci 30 gün içinde tamamlanır.

Şikâyet sahibinin sözlü veya yazılı şikâyetinin devam ettiğini bildirdiği takdirde, konu "İtiraz ve Şikâyet Kuruluna" ne sunulur. Kurul, şikâyete konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış üyelerden oluşmuştur. Şikâyete konu olan husus teknik değerlendirme gerektirdiği hallerde, üyelerden en az bir tanesinin teknik açıdan değerlendirebilecek değerlendirici ölçütlerine sahip olması ya da değerlendirici ölçütlerine sahip bir uzmandan komiteye görüş sunması sağlanır.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin almış olduğu kararlar sonucunda DOĞRU BELGE bu kararlar(lar)ı değerlendirir ve nihai karar DOĞRU BELGE'ye aittir. Kararlar, karar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından uygulanır.

Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, DBFR-29 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Şikâyeteye yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi tarafından, şikâyet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

Şikâyet sahibi yapılan çalışmaları yeterli görmezse, şikâyet sahibi TÜRKA, MYK veya yargı yoluna başvurabilir.

5.2. 2.İtirazlar

İtiraz konuları;

- Başvuru şartları,
- Sınav sorularındaki uygunsuzluklar
- Sınavların gerçekleştirilmesi,
- Belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yenileme işlemleri,
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri konularında olabilir.

DOĞRU BELGE, itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

- DOĞRU BELGE' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitemizde ulaşılabilir olan DBFR-28-Şikâyet ve İtiraz-Değerlendirme-Formu doldurulup tarafımıza ulaştırılması veya web sitesi üzerinden bildirmesi ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır.

Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Yöneticisi veya itirazın bildirildiği kişi tarafından Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

Kalite Yöneticisi, doldurulan Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formuna kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, sms, veya mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu kullanılarak bildirim işler.

Kalite Yöneticisi, itirazın geçerli kılınması için Belgelendirme Müdürü' ne iletir.

Belgelendirme Müdürü ve Karar Vericinin İncelemesi sonucunda, sınav sonucunu değiştirecek herhangi bir değerlendirme hatası tespit edilirse (sorularının yanlış girilmesi, yanlış puanlama, vb.), hatanın giderilmesi yoluna gidilir ancak sınav sonucunu değiştirecek bir hata tespit edilmediyse durum adaya yazılı olarak(sms, veya mail ile) 2 iş günü içinde bildirilir. Değerlendirme süreci 30 gün içinde tamamlanır.

Adayın itirazı devam ettiği takdirde, konu "İtiraz ve Şikâyet Komitesi" ne sunulur. Komite, İtiraza konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış üyelerden oluşmuştur. İtiraz konu olan husus teknik değerlendirme gerektirdiği hallerde, üyelerden en az bir tanesinin teknik açıdan değerlendirebilecek değerlendirici ölçütlerine sahip olması ya da değerlendirici ölçütlerine sahip bir uzmandan komiteye görüş

sunması sağlanır. Değerlendirme sonucunda, itiraz, İtiraz ve Şikâyet Kurulu'na sunulur. Kurul, itiraza konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış üyelerden oluşmuştur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin almış olduğu kararlar sonucunda DOĞRU BELGE bu kararlar(lar)ı değerlendirir ve nihai karar DOĞRU BELGE'ye aittir. Kararlar, karar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Belgelendirme Müdürü tarafından uygulanır.

Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa DBFR-29 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu ile düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi tarafından, şikâyet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

İtiraz sahibi yapılan çalışmaları yeterli görmezse, itiraz sahibi TÜRKAİ, MYK veya yargı yoluna başvurabilir.

5.2.3. İtiraz ve Şikâyet Komitesi

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin temel görevi, personel belgelendirme hizmetlerine ilişkin itiraz ve şikâyetlerin, bağımsız ve tarafsız şekilde değerlendirilmesidir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi 3 kişiden oluşur, üyeleri Belgelendirme Müdürü tarafından atanır ve üyelikleri Belgelendirme Müdürü tarafından düşürülür. Kurulun görevleri DBTL-08-Şikâyet-ve -İtiraz-Kurulu-Oluşumu-ve-Görevleri-Talimatı doğrultusunda belirlenir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Belgelendirme Müdürü'nün çözüme kavuşturamadığı veya çözilemeyen her itiraz ve şikâyet için toplanır. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin toplanması ve toplantı için görevlendirilmesi işlemleri Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır.

3 kişiyle toplantı yapılması esastır. Ve kararlar oy çokluğu ile verilir ancak üyelerden birinin toplantı davetine katılamayacağını bildirmesi durumunda asgari 2 üye ile de toplantı yapılabilir.

İtiraz veya şikâyetin, İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerinden biri hakkında olması ya üyelerden birinin toplantı davetine katılamayacağını bildirmesi durumunda asgari 2 üye ile de toplantı yapılabilir ve 2 kişi ile toplanılması durumunda karar oybirliği ile alınır. Oybirliği çıkmaması durumunda toplantı en fazla 15 gün ertelenir ve 3. Üyenin katılımı ve oy çokluğu ile karar çıkması sağlanır.

3 üyenin yapılacak olan 2. toplantıya da katılamaması durumunda üyeliği fesih edilerek, yeni bir komite üyesi ataması gerçekleştirilir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, itirazlar ve şikâyetler ile ilgili her türlü bilgi, belge veya kayıtlara erişim hakkına sahiptir. Komite kayıtları ve bilgileri inceler, gerekirse ilgili tarafları dinler ve kendi kanaatini oluşturur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin almış olduğu kararlar sonucunda DOĞRU BELGE bu kararları değerlendirir ve nihai karar DOĞRU BELGE 'ye aittir.

Toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı tanzim edilir. Toplantı tutanağı katılımcılar tarafından imzalanır.

Gerekli görülmesi durumunda komite üyelerine teknik konuda destek olması amacıyla, şikâyet/itiraza konu ulusal yeterlilik/ standart/ faaliyet ile ilgili teknik bir kişi destek olabilir.



ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Kod No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
DBPR.04	01.10.2021	02	13.06.2023	5 / 5

Komite üyesi, bir sebeple (sağlık sorunu, tatil vb.) komite toplantılarına katılamayacağını DOĞRU BELGE'ye önceden haber vermekle yükümlüdür

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- DBTL-08-Şikayet-ve -İtiraz-Kurulu-Oluşumu-ve-Görevleri-Talimatı
- DBFR-28-Şikayet ve İtiraz-Değerlendirme-Formu