



1. Amaç

Bu prosedürün amacı, şikayet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikayetlerin 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 şikayet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. Sorumlular

- Genel Müdür
- Yönetim Temsilcisi
- Personel Belgelendirme Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Şikayet-İtiraz Komitesi
- İdari İler ve Muhasebe Elemanı

4. Tanımlar

Şikâyet : Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların AvrupaBelge' nin 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 : AvrupaBelge' nin müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

5. Uygulama

5.1 Şikâyet

5.1.1 Şikayet Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

5.1.1.1 AvrupaBelge' nin uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen şikayetler, web sitemizde ulaşım açılmış olan FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır.

5.1.1.2 Sözlü olarak iletilen şikayetler Kalite Yöneticisi veya şikayetin bildirildiği kişi tarafından FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir. Şikayet sahibine şikayet konusu teyit ettirilir. Yapılacak işlemlerin tarih aralıkları hakkında kişi bilgilendirilir. 15 gün içinde ön inceleme yapılacağını ve 120 gün içerisinde de konu ile ilgili sonuç bildirileceğini müşteriye beyan eder. Yazılı hale getirilen şikayet Kalite Yöneticisi' ne iletilir.

5.1.1.3 Kalite Yöneticisi, doldurulan FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' na kayıt numarası verir ve FR.009 Şikayet ve İtiraz Takip formuna kaydeder. Şikayetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikayet sahibine Şikayet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon ve mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna bildiri işler.

Doküman No: PR.006	Yayın Tarihi: 14.01.2016	Revizyon No/Tarih: 06/28.03.2022
HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



- 5.1.1.4** Doldurulan FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- 5.1.1.5** Kalite Yöneticisi, şikâyetin geçerli kılınması için Personel Belgelendirme Müdürü' ne iletir.
- 5.1.1.6** Değerlendirme, Personel Belgelendirme müdürü veya Kalite yöneticisi tarafından incelenir, Şayet şikayet adayın yanlış anlamasından kaynaklı ise, şikayete konu ettiği durum hakkında başka adaylar ile eşlenik durumları kendisine anlatılır, konu hakkında ikna olması mevcut deliller ile sağlanır. şikayete konu talepte müşterinin haklı ise mağduriyetinin giderilmesi için çalışma başlatılır. Şikayet sahibi ile görüşme yapılarak mevcut şikay Şayet şikayete konu talepte ayrıntılı tetkik ve inceleme gerektiren bir durum veya Personel Belgelendirme müdürü veya Kalite yöneticisi tarafından çözüm üretilmemiş ise, şikayete konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişilerden oluşmuş Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından yapılır. Şikayetin alındığı tarih itibari ile 20 gün içinde nihayete erdirilir.
- 5.1.1.7** Değerlendirme sonucunda alınan kararlar, nihai kararlardır. Kararlar, karar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yöneticisi ve Personel Belgelendirme Müdürü' nün belirlediği personel tarafından uygulanır.
- 5.1.1.8** Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, PR.005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.
- 5.1.1.9** Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, şikayet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
- 5.1.1.10** Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.
- 5.1.1.11** AvrupaBelge, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

5.2 İtiraz

5.2.1 İtiraz Başvurularının Alınması , Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

- 5.2.1.1** AvrupaBelge' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitemizde ulaşım açılmış olan FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' nun doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır
- 5.2.1.2** Sözlü olarak iletilen itirazlar Kalite Yöneticisi veya itirazın bildirildiği kişi tarafından FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu kullanılarak yazılı hale getirilir. . İtiraz sahibine itiraz konusu teyit ettirilir. Yapılacak işlemlerin tarih aralıkları hakkında kişi bilgilendirilir. 15 gün içinde ön inceleme yapılacağını ve 20 gün içerisinde de konu ile ilgili sonuç bildirileceğini müşteriye beyan eder. Yazılı hale getirilen itiraz Kalite Yöneticisi' ne iletilir.

Doküman No: PR.006	Yayın Tarihi: 14.01.2016	Revizyon No/Tarih: 06/28.03.2022
HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



- 5.2.1.3** Kalite Yöneticisi, doldurulan FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu' na kayıt numarası verir ve FR.009 Şikayet ve İtiraz Takip formuna kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikayet ve İtiraz Bildirim Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon, mail yolu ile 2 iş günü içerisinde bildirir ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formuna bildirimini işler.
- 5.2.1.4** Doldurulan FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- 5.2.1.5** Personel Belgelendirme müdürü veya Kalite yöneticisi tarafından incelenir, itiraza konu talepte müşterinin haklı ise mağduriyetinin giderilmesi için çalışma başlatılır. Şayet itiraza konu talepte ayrıntılı tetkik ve inceleme gerektiren bir durum veya Personel Belgelendirme müdürü veya Kalite yöneticisi tarafından çözüm üretilmemiş ise, itiraza konu olan personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişilerden oluşmuş Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından yapılır.
- 5.2.1.6** Komite çalışmalarını tamamlar ve karar verir. Verilen bu karar uygulanır
- 5.2.1.7** Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, PR.005 Düzeltici - Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.
- 5.2.1.8** İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi, itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.
- 5.2.1.9** AvrupaBelge, itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

5.3 Gizlilik

- AvrupaBelge' ye ulaşan tüm şikayetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK ve MYK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi' nin dosyasında saklanır. Şikayet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Kayıtların Kontrolü Prosedürü ne göre muhafaza edilir.
- AvrupaBelge, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında prosedür ve formunu web sitemizden ilgili tüm taraflara duyurmaktadır.

Doküman No: PR.006	Yayın Tarihi: 14.01.2016	Revizyon No/Tarih: 06/28.03.2022
HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	



6. Referanslar

- FR.007 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu
FR.008 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu
FR.009 Şikayet ve İtiraz Takip Formu
PR.005 DÜZELTİCİ-ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

KONTROLSÜZ KOPYA

Doküman No: PR.006	Yayın Tarihi: 14.01.2016	Revizyon No/Tarih: 06/28.03.2022
HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	