

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.06
		Yayın Tarihi	16/12/2018
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	10/07/2020

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, 4K Belgelendirme' ye adaylardan, kurum, kuruluşlardan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirmek ve çözüme ulaştırmak için usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Belgelendirme faaliyetleri gelen itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürden, *Genel Müdür*, Komiteler ve tüm personel sorumludur.

4. TANIMLAR

İtiraz : Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sürecinde alınmış olan kararların tekrar incelenmesi için bulunduğu taleptir.

Şikâyet : Bir kişi veya kuruluşun itiraz konuları haricindeki 4K Belgelendirme' nin diğer faaliyetleri ile ilgili memnuniyetsizlik ifadeleridir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Belgelendirme süreci ile ilgili gelen şikâyet ve itirazları değerlendiren ve görüş bildiren komitedir.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyete Konu Olabilecek Durumlar:

- 5.1.1. 4K Belgelendirme personelinin yaptığı belgelendirme işlemleri ile ilgili (başvuru, sınav vb.) durumlar,
- 5.1.2. Belgelendirilmiş kişinin aldığı mesleki yeterlilik belgesi ile ilgili yaptığı hizmet için işvereni veya üçüncü şahıslar tarafından bildirilen uygunsuzluklar,
- 5.1.3. 4K Belgelendirme 'nin gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzlukları.

5.2. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

- 5.2.1. Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kişi veya kuruluşlardan gelen şikâyetler, bu kişilerce
 - ✓ www.4kbelge.com sitesinden şikâyet ve itiraz formu indirilerek,
 - ✓ Ofise gelip Belgelendirme Asistanı'nın vermiş olduğu FRM.05 Şikâyet ve İtiraz Formu doldurularak yapılır.
- 5.2.2. Şikâyet sahibi, şikâyeti ile ilgili evrak var ise bunları Belgelendirme Asistanı' na iletir.
- 5.2.3. Belgelendirme Asistanı, bu formu ve varsa evrakları Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir.
- 5.2.4. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusunu inceler ve gerekli bilgileri topladıktan sonra bunu, Belgelendirme Müdürü'ne 10 gün içinde iletir.

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.06
		Yayın Tarihi	16/12/2018
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	10/07/2020

- 5.2.5.** Belgelendirme Müdürü, şikâyet sebebinin 4K Belgelendirme' den kaynaklandığına karar verir ise,
✓ Gerekli durumlarda, şikâyet sahibini arayarak ayrıntılarıyla tekrar dinleyebilir, yeni kanıtlar isteyebilir,
✓ 4K Belgelendirme' deki şikâyet ile ilgili, ilgili personel ile görüşür.
- 5.2.6.** Belgelendirme Müdürü, tüm topladığı bilgileri ve sonuç bilgisini Kalite Yönetim Temsilcisi'ne 10 gün içinde teslim eder.
- 5.2.7.** Belgelendirme Müdürü, herhangi bir sonuca varamamış ise; tüm belgeleri Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir ve Kalite Yönetim Temsilcisi 5 gün içinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ni toplar.
- 5.2.8.** Belgelendirme Müdürü'nün konu olduğu bir şikâyet var ise, bu durumda da tüm belgeleri Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir ve Kalite Yönetim Temsilcisi 5 gün içinde Şikâyet ve İtiraz Komitesi'ni toplar.
- 5.2.9.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi'nin değerlendirmeleri ve aldığı kararlar, Belgelendirme Asistanı tarafından FRM.08 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Raporu Formu'na kaydedilir.
- 5.2.10.** Tüm evraklar tekrar Kalite Yönetim Temsilcisi'ne gelir.
- 5.2.11.** Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet sahibini en geç 30 gün içerisinde e-mail yolu ile sonucu bildirir.
- 5.2.12.** Alınan kararlar ve tutulan kayıtlarda düzenleme yapılması gerekiyorsa, bu konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet şikâyet sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen, gerekli düzenlemeler yapılarak şikâyeti değerlendirilmiş şikâyet sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.
- 5.2.13.** 4K Belgelendirme, şikâyetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önler. Şikâyet sahibinin bilgileri ve şikâyetin konusu açısından 4K Belgelendirme, tüm gizlilik şartlarına uyar.
- 5.2.14.** Şikâyet ve itiraz komitesinde bulunan kişilerin,
✓ Şikâyet sahibi ile arasında çıkar çelişkisi bulunması durumunda,
✓ Son iki yılda şikâyet sahibinin eğitiminde bulunmuş olması durumunda,
✓ Şikâyete konu olan kişiler şikâyetin sonuçlanması sürecinde bulunmazlar.
- 5.2.15.** Şikâyetlerde bir süre sınırlaması yoktur.

5.3. İtiraza Konu Olan Durumlar

- 5.3.1.** Başvurunun kabul edilmemesine ilişkin itirazlar,
5.3.2. Sınav sonuçlarına itiraz,
5.3.3. Belgelendirmeye ilişkin kararlara itirazlar (belgenin askıya alınması, kapsamının daraltılması, iptal edilmesi).

5.4. İtiraz Başvurularının Alınması ve Değerlendirilmesi

- 5.4.1.** 4K Belgelendirmeye yapılacak olan itirazlar,
✓ www.4kbelge.com sitesinden şikâyet ve itiraz formu indirilerek,
✓ Ofise gelip Belgelendirme Asistanı'nın vermiş olduğu FRM.05 Şikâyet ve İtiraz Formu doldurularak yapılır.

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS.06
		Yayın Tarihi	16/12/2018
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	10/07/2020

- 5.4.2.** Yapılacak olan itirazlarda süre sınırlaması vardır. İtirazlar, 5.3. maddesinde geçen durumların kişilere bildirildiği günden itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde yapılabilir.
- 5.4.3.** İtiraz sahibi, itiraz ile ilgili evrak var ise bunları Belgelendirme Asistanı' na iletir.
- 5.4.4.** Belgelendirme Asistanı, bu formu ve varsa evrakları Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir.
- 5.4.5.** Kalite Yönetim Temsilcisi, 3 gün içerisinde itirazın konusunu inceler ve gerekli bilgileri toplar.
- 5.4.6.** Kalite Yönetim Temsilcisi ve itiraza konu olan ilgili personel, en geç 5 gün içerisinde eksikliklerin giderilmesini sağlar.
- 5.4.7.** Sonuç bilgisi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine telefon / mail yolu ile bildirilir.
- 5.4.8.** İtirazlar veya sonuç bilgisi itiraz sahibine iletilmiş kararlara itirazlar, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili personel tarafından sonuca varılamaz ise Şikâyet ve İtiraz Komitesi'nin en geç 10 gün içinde toplanması sağlanır.
- 5.4.9.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, 7 gün içinde itirazı değerlendirir ve karar alır. İhtiyaç duyulması halinde ilave bilgi ve belge temini için talepte bulunabilir. Eksiklikler tamamlandıktan sonra komite, en geç 3 gün içerisinde tekrar toplanarak itirazı değerlendirir ve karar alır.
- 5.4.10.** İtirazlar, itirazın resmi olarak yapılmasından itibaren 30 gün içerisinde karara bağlanır. Bu karar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz sahibine bildirilir.
- 5.4.11.** Alınan kararlar ve tutulan kayıtlarda düzenleme yapılması gerekiyorsa, bu konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet, itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

5.5. İtiraz ve Şikâyet kayıtlarının saklanması

Şikâyet ve itiraz kayıtları, LST.10 Kalite Yönetim Sistemi Kayıtları Listesi'nde belirtildiği saklama süresince korunarak saklanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ FRM.05 Şikâyet ve İtiraz Formu
- ✓ FRM.08 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Raporu Formu
- ✓ LST.10 Kalite Yönetim Sistemi Kayıtları Listesi