

	İTİRAZ VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR16
		Yayın Tarihi	01.06.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.01.2022

Revizyon Takip Tablosu		
No	Tarih	Açıklama
01	29.08.2021	İç Tetkik sonucu revize edildi
02	15.01.2022	TÜRKAK denetimi sonucu revize edilmiştir.
03		

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi



Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı



	İTİRAZ VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR16
		Yayın Tarihi	01.06.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.01.2022

1-AMAÇ

Karaca Belgelendirmenin yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili, kişi, kuruluş, ilgili taraflardan gelebilecek şikâyet ve/veya itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

2-KAPSAM

Bu prosedür, Karaca Belgelendirmenin belgelendirme faaliyetlerinde başvuru sahiplerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan Karaca Belgelendirmenin personel belgelendirme, yönetim ve karar organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve/veya itirazları kapsar. Karaca Belgelendirme personelinin gelen öneri, şikâyet ve itirazlarda bu kapsama dâhildir.

3-SORUMLULUK

3.1. Yönetim Temsilcisi, gelen tüm itiraz/şikâyetlerin alınmasından ve itiraz/şikâyet sonuçları hakkında bilgi verilmesinden, itiraz ve şikâyet sürecinin duyurulmasından sorumludur.

3.2. Belgelendirme Sorumlusu, itiraz/şikâyetlerle ilgili bilgilerin elde edilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

3.3. İtiraz ve Şikâyet Komisyonu Üyeleri, itiraz/şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından sorumludur.

4-TANIMLAR

İtiraz: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin Karaca Belgelendirme tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya organizasyon tarafından Karaca Belgelendirme, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğinin ifade edilmesidir.

5- UYGULAMA

5.1. Genel

5.1.1 Karaca Belgelendirme, itirazlar ve şikâyetlerin geçerli kılınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından sorumludur.

5.1.2 Karaca Belgelendirme yapılacak tüm itiraz ve şikâyetleri yapıcı, tarafsız ve zamanında ele alacağını, taahhüt etmiştir.

5.1.3 İtiraz ve şikâyetler YGG toplantılarında ele alınarak değerlendirilir.

5.1.4 Karaca Belgelendirmeye yapılan itirazlara ve şikâyetlere yönelik bilgilerin ele alınma ve değerlendirilme şekli, Karaca Belgelendirme politikası gereği gizlidir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi



Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı



	İTİRAZ VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR16
		Yayın Tarihi	01.06.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.01.2022

5.1.5 Kalite Yönetim temsilcisi itiraz şikâyet sürecinin aşamalarını kamuya açık bilgi haline getirmek için web sayfasında yayınlanmasını ve güncellenmesini sağlar.

5.2 İtiraz ve Şikâyet

5.2.1 İtiraz /Şikâyet aşağıdaki konularda olabileceği gibi bunlarla da sınırlı değildir.

- Belgelendirme kararına itiraz veya şikâyet,
- Sınav sonucuna itiraz veya şikâyet,
- Sınav sorularına itiraz veya şikâyet,
- Değerlendirici ve gözetmen ile ilgili itiraz veya şikâyet,
- Yanlış belge veya logo kullanımına ilişkin şikâyet,
- Belgelendirme programına ve/veya kapsamına ilişkin itiraz veya şikâyet.
- Sınava giren aday ile ilgili itiraz veya şikâyet
- Belge sahibi ile ilgili itiraz veya şikâyet

5.3. Kayıt İşlemi:

- İtiraz/ şikâyetler; yazılı, sözlü, online/web vb. iletişim araçları ile sağlanabilir.
- Karaca Belgelendirmenin faaliyetleri veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak müşteri, kamuoyu, ilgili kişi, *organizasyon* ve Karaca Belgelendirme personelinden itiraz ve şikâyetler alınabilir.
- Kişiler, Karaca Belgelendirmenin almış olduğu Belgelendirme kararına, kararın bildirilmesini takiben 15 gün içerisinde itiraz edebilirler.
- Alınan tüm itiraz ve şikâyetler Yönetim Temsilcisine iletilir.
- Kalite Yönetim Temsilcisine iletilen tüm itiraz ve şikâyetler, **İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu** kullanılarak kayıt altına alınır.
- Sözlü olarak iletilen şikâyetler, şirkette çalışan herhangi bir yetkili tarafından PR16-FR01 İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.

5.4. Geri bildirim

- Karaca Belgelendirme, belgelendirilmiş kişiler hakkında Karaca Belgelendirmeye yapılan itiraz ve şikâyetlerle ilgili geri bildirimi en kısa zamanda(en fazla 30 gün) sağlar.
- İtiraz/şikâyetin kayıt altına alındığı ve işlemin başlatıldığı, itirazı yapan kişi, kurum veya müşteriye en kısa sürede (en fazla 30 gün) telefon, mail veya web üzerinden bildirilir. İtiraz başvurusu yapıldığında, personele “İtirazınız/şikâyetiniz kayıt altına alınmıştır, İtirazınızla/şikâyetinizle ilgili bilgi tarafınıza iletilecektir.” şeklinde itirazın alındığına dair geri bildirim yazılı, sözlü veya mail yoluyla anında iletilir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı



	İTİRAZ VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR16
		Yayın Tarihi	01.06.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.01.2022

5.5 İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi;

5.5.1 İtiraz ve şikâyetlerin incelenip sonuçlandırılmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtiraz ve şikâyetler ile ilgili sorumlu(lar) problemin çözüm aşamasında görevlendirilmez.

5.5.2 İtiraz/şikâyetler öncelikle Karaca Belgelendirme tarafından değerlendirilir. Kayıt altına alınmış itiraz/şikâyet belgelendirme sorumlusuna iletilir.

5.5.3 Belgelendirme sorumlusu itiraz-şikâyetin ortadan kaldırılması için sorumlu veya ilgili *Karaca Belgelendirme* personelinin çalışmalar yapmasını sağlar. İtiraz/şikâyet için çözüm üretilir. İtiraz/şikâyet sahibi, yapılan çözüm aşamaları ve sonucu hakkında mümkün olursa bilgilendirilir.

5.5.4 İtiraz/şikâyet için üretilen çözüm itiraz/şikâyet sahibine sunulur. Eğer itiraz/şikâyet sahibi tarafından çözüm uygun görülür ise itiraz/şikâyete kaydı kapatılır. Kalite Yönetim temsilcisi 15 iş günü içerisinde itiraz/şikâyet sahibine yapılan uygulamaları ve sonucu resmi yazılı olarak bildirir.

5.5.5 İtirazın/şikâyetin konusu ve personel belgelendirme prosesi dikkate alınarak itiraz/şikâyet ilgililer tarafından başlatılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonucunda çözüme kavuşturulur.

5.5.6 Önerilen çözüm itiraz/şikâyet sahibi tarafından onaylanmaz ise belgelendirme sorumlusu itiraz/şikâyet konusu yönetim temsilcisine tekrar iletir.

5.5.7 Yönetim Temsilcisi yapılan geri bildirimlerin ele alınıp değerlendirilmesi için **İtiraz ve Şikâyet Komisyonu**'nu göreve çağırır.

5.5.8İtiraz/Şikâyeti yapanın kimliği kendisi istemediği müddetçe hukuki zorunluluklar dışında ilgili taraflara verilmez.

5.5.9İtiraz/şikâyet konusu ve bunun çözümü, Karaca Belgelendirmenin belgelendirdiği bir adayın belgesinin askıya alınmasını veya iptalini gerektiriyorsa, Karaca Belgelendirme bu durumdan kamuoyunu şeffaf bir şekilde web sitesi aracılığıyla bilgilendirir.

5.6- İtiraz ve Şikâyet Komisyonu

5.6.1 İtiraz ve Şikâyet Komisyonu üyeleri; Karaca Belgelendirmenin Personel Belgelendirme Faaliyetlinin yürütülmesinde görev yapmayan, bağımsız kişilerden seçilmektedir.

İtiraz ve Şikâyet Komisyon Üyeleri:

- 1 Avukat
- 1 Çalışan
- 1 Eğitimci

5.6.2İtiraz ve Şikâyet Komisyonu' nda, itiraz/şikâyete konu olan hususlardan etkilenmeyecek veya bundan çıkar sağlamayacak veya itiraz/şikâyet sahibi ile çıkar ilişkisi olmayacak kişilerin bulunması

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi



Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı



	İTİRAZ VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	PR16
		Yayın Tarihi	01.06.2021
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.01.2022

garanti altına alınır. Herhangi bir kurul üyesinin itiraz/ şikâyeti yapan kişi ile çıkar ilişkisi varsa, kurul üyesi o itirazın/şikâyetin görüşüldüğü komisyon toplantısına katılamaz.

5.7 İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun Toplanması

5.7.1 İtiraz/şikâyetlere yönelik yürütülen çalışmaların ilgili taraflarca uygun bulunmadığı durumlarda İtiraz ve Şikâyet Komisyonu toplanır, konuyu değerlendirir ve karar alır.

5.7.2 İtiraz/Şikâyet konu olan tüm kayıtlar komisyona sunulur. En geç 15 iş günü içinde itiraz/şikâyet bir karara bağlanır.

5.7.3 İtiraz ve Şikâyet Komisyonu, itiraz veya şikâyet konusu olan dokümantasyonu ve/veya süreci inceler. İtiraz/şikâyet konusuna göre ilgili personelden konuyla ilgili bilgi alınır. Yapılan değerlendirme neticesinde itiraz veya şikâyetin haklı olup olmadığına karar verilir.

5.7.4 İtiraz/şikâyetin ulaşmasından sonuçlanmasına kadar olan süreçteki ilerleme itiraz/şikâyet sahibine bildirilir.

5.7.5 Komisyon kararları kesin değil, görüş niteliğindedir. Kesin kararlar Karaca Belgelendirme yönetiminindir. İtiraz ve Şikâyet Komisyonu kararında tarafları tatmin etmediği durumlarda dış kanallar yolu açıktır.

5.7.6 İtiraz/şikâyet sahibi 7 (yedi) gün boyunca İtiraz ve Şikâyet Komisyonu kararına itiraz etmezse, karar kabul etmiş sayılır.

5.7.7 Yönetim temsilcisi İtiraz ve Şikâyet Komisyonu almış olduğu kararı itiraz/şikâyet sahibine (elektronik posta, web veya yazılı vb.)iletir.

5.8- İtiraz ve Şikâyet Kararının Bildirimi

İtiraz veya şikâyet sahiplerine, varılan nihai karar hakkında bilgilendirme işlemi itiraz/şikâyetin alınmasından itibaren en geç 1 (bir) ay içinde yazılı olarak yapılır.

5.9 Kayıtlar

İtiraz/şikâyetlere ait kayıtların tümü **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** kapsamında muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ PR09-FR01 İtiraz ve Şikâyet Kayıt Formu
- ✓ PR16-FR02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu
- ✓ PR16-FR03 İtiraz ve Şikâyet Analiz Formu
- ✓ PR09-L01 İtiraz ve Şikâyet Listesi
- ✓ PR02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ✓ PR04 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- ✓ PR05 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- ✓ OEK Organizasyon El Kitabı

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı

