

	ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P07
		YAYINLANMA TARİHİ	01.11.2016
		REVİZYON NO	01
		REVİZYON TARİHİ	21.05.2018
		SAYFA NO	2 / 6

1. AMAÇ

Bu prosedür, TSE EN ISO/IEC 17024 standardı kapsamında Çankaya'nın gerçekleştirildiği belgelendirme faaliyetlerinin her aşamasında şikâyetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine dair düzenli işleyişin sağlanması amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Belgelendirme prosesinin her aşamasında şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak adımlar ayrıntı olarak yer verilmesini ve ilgili formlar ile desteklenmesini kapsar.

3. TANIMLAR

Aday: Belirtilen ön şartları yerine getiren ve belgelendirme prosesine kabul edilen başvuru sahibi

Adil Olma: Belgelendirme prosesinde, her bir aday başarı için fırsat eşitliğinin sağlanması.

Çankaya: Çankaya Çevre Ölçüm İş Sağlığı Ve İş Güvenliği Mühendislik Müşavirlik Eğitim Ve Sağlık Hizmetleri Personel Belgelendirme Matbaacılık Yayıncılık Turizm Ticaret LTD. ŞTİ.

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

Kalite El Kitabı (KEK): Çankaya'nın temel bilgilerinin, sistem politikalarının, belgelendirme uygulamalarının tanıtımının yapıldığı bir dokümandır.

MYK: Mesleki Yeterlilik Kurumu

Personel: Personel Belgelendirme kuruluşunun belgelendirme faaliyetlerini yürüten, iç veya dış kaynaklı kişiler.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ADI SOYADI	İMZA	ADI SOYADI	İMZA

	ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P07
		YAYINLANMA TARİHİ	01.11.2016
		REVİZYON NO	01
		REVİZYON TARİHİ	21.05.2018
		SAYFA NO	3 / 6

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

Tarafsızlık: Objektifliğin varlığı.

Not 1 - Objektiflik, taraflar arasında çıkar çatışmalarının olmaması veya bunların kuruluşun takip eden faaliyetlerini olumsuz olarak etkilemeyecek bir şekilde çözümlendiği anlamına gelir.

Not 2 - Tarafsızlığın esasının aksettirilmesinde faydalı olan diğer terimler; bağımsızlık, çıkar çatışmalarından uzak olma, yanlılıktan uzak olma, önyargılardan uzak olma, nötr olma, adil olma, açık fikirlilik, iltimas yapmama, önyargısız olma ve dengenin korunmasıdır.

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Karar Verici (T03) ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi (T08) birlikte sorumludur. Şikâyet/İtiraz tarafsızlığın bozulduğuna dair ise, Tarafsızlık Komitesi de (T09) sorumludur. Prosedürün işleme için gerekli evrakların temininden Kalite Yönetim Temsilcisi (T02) ve İdari Personel (T04) sorumludur. Prosedürün uygulanmasından herhangi bir değişiklik gerekmesi durumunda onay vermektен Belgelendirme Müdürü (T01) sorumludur.

5. UYGULAMA

Çankaya, yürüttüğü faaliyetler veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak, belgelendirilecek aday, belgelendirilmiş kişi ve çalıştığı kurumdan bir yetkili, kamuoyu ve belgelendirilme prosesinde yer alan personel dâhil tarafına iletilen her türlü şikâyet ve itirazı değerlendirir. Şikâyet veya itiraz belgelendirme sürecinin hangi aşamasına ait olursa olsun İdari Personel tarafından Şikâyet ve İtiraz Formuna (F79) göre kayıt altına alınır. Şikâyet ve itirazların sözlü olması durumunda form, İdari Personel tarafından Şikâyet ve İtiraz Formu (F79) doldurulur.

Şikâyete konu olabilecek başlıca durumlar şunlardır:

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ADI SOYADI	İMZA	ADI SOYADI	İMZA

	ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P07
		YAYINLANMA TARİHİ	01.11.2016
		REVİZYON NO	01
		REVİZYON TARİHİ	21.05.2018
		SAYFA NO	4 / 6

- ❖ Personel belgelendirme biriminde yer alan personelin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- ❖ Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- ❖ Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları,

İtiraza konu olabilecek başlıca durumlar ise şunlardır:

- ❖ Başvuru şartlarına uygunluk,
- ❖ Sınavın soruları ve sonuçları,
- ❖ Belgelendirme kararları,
- ❖ Gözetim ve yenileme işlemleri,
- ❖ Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri,
- ❖ Karar vericinin tarafsızlığının ihlaline neden olabilecek hususlar.

Sınav sorularına ve sonuçlarına ait itirazlar sınavın gerçekleştiği günü takiben 15 iş günü içerisinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu sürenin geçirilmesi durumunda sınavlara ilişkin yapılacak itirazlar kabul edilmez. Çankaya tarafından belgelendirilen kişiler hakkında yapılan şikâyetler Çankaya politikası gereği gizli olarak ele alınır. Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler ile ilgili tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından Çankaya sorumludur.

Kayıt altına alınan tüm şikâyet ve itirazlar Karar Vericiye iletilir. Karar Verici, şikâyet veya itirazı araştırarak ve önceki benzer sonuçlarını göz önüne alarak şikâyete/itiraza karşı gerçekleştirilecek faaliyetlere ilişkin karar verir. Şikâyetler/itirazlar uygulanabilir olduğunda, uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet tedbirlerinin alınmasının sağlamak üzere Kalite Yönetim Temsilcisini bilgilendirir. Karar Verici şikâyeti/itirazı incelerken her zaman yapıcı tarafsız olmalıdır. Karar Verici, şikâyet/itiraza ilişkin bir sonuca varamadığı durumda, Şikâyet ve İtiraz Komitesini toplantıya çağırır. Komite üyelerinin, şikâyet/itiraz sahibiyle veya şikâyet edilen kişiyle ilgili hiçbir çıkar ilişkisinin olmaması gerekir. Herhangi bir çıkar ilişkisinin olduğunun tespiti halinde, çıkar ilişkisi olan kişi,

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ADI SOYADI	İMZA	ADI SOYADI	İMZA

	ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P07
		YAYINLANMA TARİHİ	01.11.2016
		REVİZYON NO	01
		REVİZYON TARİHİ	21.05.2018
		SAYFA NO	5 / 6

komite toplantısına katılamaz, yerine uygun gereklilikleri sağlayan başka bir kişi görevlendirilir.

Çankaya, gerekli görüldüğü takdirde şikâyet/itiraz sahibinin toplantıya gelerek sözlü olarak savunmasını/şahitlik yapmasını isteyebilir. Kendisine yapılan çağrıya rağmen savunmasını/şahitliğini yapmayan kişiye ait Karar Verici tarafından verilir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi durumla ilgili Karar Vericiye görüş bildirir. Karar Verici nihai kararı vererek şikâyetin/itirazın geldiği günden itibaren en geç 30 iş günü içerisinde şikâyet/itiraz sahibini bilgilendirir. Elde edilen sonuçlar ve uygulanan toplantılar Karar Verici tarafından Şikâyet/İtiraz Formuna (F79) kaydedilir.

Karar verici ile ilgili kayıt altına alınan şikâyet/itirazda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet ve İtiraz Komitesi ve Sınav Değerlendirici toplantıya çağırılır. Komite ve sınav değerlendirici şikâyet veya itirazı araştırarak ve önceki benzer sonuçlarını göz önüne alarak şikâyet/itiraza karşı gerçekleştirilecek faaliyetlere ilişkin karar verir. Nihai karar doğrultusunda şikâyetin/itirazın geldiği günden itibaren en geç 15 iş günü içerisinde Karar Verici bilgilendirilir. Elde edilen sonuçlar ve uygulanan toplantılar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet/İtiraz Formuna (F79) kaydedilir.

Şikâyet ve İtiraz süreci ve formu kamuya açık olup, Çankaya'nın web sitesinde yer almaktadır. Karar Vericinin yada karar verici hakkında komitelerin verdiği karar, Şikâyet/itiraz sahibine elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak bildirilir veya telefon yoluyla bilgilendirme yapılır. Şikâyet/İtiraz sahibinin ikna olmaması durumunda yargı yolu açıktır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümanların Kontrolü ve Kayıtlar Prosedürü (P01)
- Belgelendirme Müdürü Görev Talimatı (T01)
- Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Talimatı (T02)
- Karar Verici Görev Talimatı (T03)
- İdari Personel Görev Talimatı (T04)
- Sınav Değerlendirici Görev Talimatı (T05)

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ADI SOYADI	İMZA	ADI SOYADI	İMZA

	ŞİKÂYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	P07
		YAYINLANMA TARİHİ	01.11.2016
		REVİZYON NO	01
		REVİZYON TARİHİ	21.05.2018
		SAYFA NO	6 / 6

- Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Talimatı (T08)
- Tarafsızlık Komitesi Görev Talimatı (T09)
- Şirket Müdürü Görev Talimatı (T21)
- Yönetim Kurulu Görev Talimatı (T22)
- Ana Doküman Listesi (F01)
- Şikâyet ve İtiraz Formu (F79)
- Kalite El Kitabı
- TS EN ISO/IEC 17024 Standardı
- TURKAK Rehberleri
- MYK Rehber ve Kılavuzlar
- Ulusal Yeterlilikler

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
ADI SOYADI	İMZA	ADI SOYADI	İMZA