

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, Personel 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 ve GAZBİR-GAZMER' in diğer faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesini ve cevaplanmasını sağlamaktır.

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

İtirazın bağımsız ve yansız bir biçimde çözümlenmesi sağlanır.

İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması prosesi, şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açısından gizlilik şartlarına tabidirler.

Adaya itiraz/şikâyetin kabul edildiği bilgisi e-posta veya posta yoluyla bildirilir. İtiraz/şikâyetin değerlendirme aşamasında gerekli durumlarda adaya bilgilendirme yapılır.

Yapılan itiraz ve şikâyetler en geç 30 gün içerisinde neticelendirilir ve İtiraz/şikâyette bulunan kişiye bildirilir.

2. Sorumluluklar

Genel Müdür

Personel Belgelendirme Müdürü

Yönetim Temsilcisi

Belge Kayıt Personeli

Belge Takip Personeli

Belge Karar Personeli

Sınav Yapan Personel

İtiraz ve Şikâyet Komitesi

Tarafsızlık Komitesi

3. Tanımlar


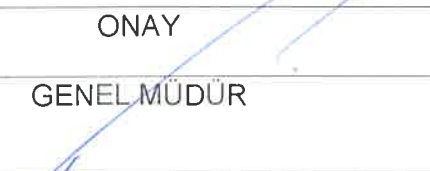
İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilen kişinin, kurumumuz tarafından istenen belgelendirme statüsü ile ilgili olarak alınan olumsuz bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

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.

4. İlgili Dokümanlar

Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü PR.S.01

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü PR.S.03

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	GENEL MÜDÜR 

Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü	PR.S.04
Veri Analizi Prosedürü	PR.S.06
İtiraz-Şikayet Komitesi	GT-08
Dış Personel Sözleşmesi	F.S.08.08
Tarafsızlık Komitesi Gizlilik Tarafsızlık Beyanı	F.B.04.07
Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu	F.S.07.01
İtiraz Şikayet Öneri Takip Formu	F.S.07.02
Personel Gizlilik Tarafsızlık Beyanı	F.B.04.06

5. Uygulamalar

Belgelendirme Kuruluşu itiraz ve Şikayetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Proses, itiraz ve şikayetin yapılması, araştırılması ve karar verme aşamalarından oluşur.

5.1 İtiraz ve Şikayet Komitesi

İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla bir İtiraz ve Şikayet Komitesi kurulur. Komite en az üç kişiden oluşur. Komite üyelerinin ataması Genel Müdür tarafından yapılır. Üyelerin kendi istekleri ile çekilmeleri halinde veya mücbir sebeplerle bu süre sona ermeden yeni üye atanabilir. İtiraz ve şikayet komitesi üyelerine ilişkin asgari nitelikler ve yetki ve sorumlulukları İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımında belirtilir.

Komite üyelerinin görev ve sorumlulukları ile atama yazıları; komite üyelerine bildirilerek Dış Personel Sözleşmesi ve Tarafsızlık Komitesi Gizlilik Tarafsızlık Beyanı imzalatılır. Yönetim Temsilcisi komite üyeleri için birer takip dosyası oluşturur ve üyelere ilişkin tüm dokümantasyon bu dosyalarda takip edilir.

Komite üyeleri değerlendirme yaptıkları hususlarda çıkar çatışması oluştuğunu fark ederlerse durumu beyan ederek değerlendirmeden imtina ederler. Komite üyeleri müdahil oldukları faaliyetlere ilişkin şikayet veya itirazların değerlendirilmesinde de bulunamaz. Bu durumlarda sadece çıkar çatışmasının oluştuğu konu için geçici bir üye atanarak süreç tamamlanır.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

İtiraz konuları;

- Sınav başvuru değerlendirmesi
- Sınav Sonuçları
- Belgelendirmeye ilişkin kararlara itiraz (belgelendirme, belgenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamının daraltılması, iptal edilmesi) konularında olabilir.

Yukarıdaki konularla ilgili itirazlar, itiraza konu olan kararın adaya tebliğ tarihinden itibaren 7 iş günü içerisinde yazılı olarak Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu ile ekinde objektif deliller belirtilerek yapılmalıdır. Sürenin aşılması durumunda ilgili itiraz şikayet kapsamında değerlendirilir.

Aday itirazını GAZBİR-GAZMER web sitesi üzerinden, info@gazmer.com.tr E-posta adresine veya resmi iletişim kanallarına Posta, telefon, sözlü ve yazılı şekilde yapabilir.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

Süresi içerisinde GAZBİR-GAZMER 'e iletilen itirazlarda kayıt personeli İtiraz Şikayet Öneri Takip Formu doldurup kayıt altına alarak itirazı Personel Belgelendirme Müdürüne ulaştırır.

GAZBİR-GAZMER Personel Belgelendirme Müdürü; İtirazın nedeninin araştırılması ve düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için rapor hazırlamak üzere itirazın konusuna göre Sınav Yapan Personel veya Belge Karar Personeli arasından İtiraza konu olan kişi/kişilerin dışından sınav/değerlendirme yeterliliğine sahip, kişi/kişiler arasından atama yapar ve atanmış kişiler itiraza ilişkin konuyu inceler ve hazırlayacakları raporu Personel Belgelendirme Müdürüne iletirler.

İtiraza ilişkin değerlendirme sonucu, atanmış kişi/kişiler tarafından Personel Belgelendirme Müdürüne iletir. Personel Belgelendirme Müdürü de sonuç raporunu Kayıt Personeline iletirerek, adayın talebinde belirttiği yol ile itiraz değerlendirme sonucunu öğrenmesi sağlanır.

Adayın bu sonuca da resmi iletişim kanalları üzerinden itiraz etmesi durumunda konu, itiraz ve şikayet komitesine iletir. İtiraz ve şikayet komitesi toplantısı, komite üyelerinin ve Personel Belgelendirme Müdürü tarafından atanmış olan kişi/kişilerin katılımı ile gerçekleşir. İtiraz ve şikayet komitesi raporu yapıcı ve tarafsız bir şekilde inceler ve görüş bildirir. GAZMER Personel Belgelendirme Müdürü, İtiraz ve şikayet komitesinin görüşünü dikkate alarak karar verir.

İtiraz sahibinin haklı bulunması durumunda, öncelikli olarak itiraz sahibinin mağduriyeti giderilir ve Personel Belgelendirme Müdürü gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere hemen başlanması için Yönetim Temsilcisine Uygunluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici faaliyet talebinde bulunur.

İtiraza konu GAZBİR-GAZMER Personeli hiçbir şekilde adayın itiraz değerlendirilmesi prosesinde yer alamaz.

İtirazı değerlendiren/rapor hazırlayan personel Personel Gizlilik Tarafsızlık Beyanı gereği adaya/belgelendirilmiş kişiye karşı bağımsız ve yansız olmak, dürüst davranmakla yükümlüdür.

Yapılan itirazlar en geç 30 gün içerisinde neticelendirilir ve itirazda bulunan kişiye e-posta yada posta yolu ile bildirilir.

İtiraz sonuçları kayıt altına alınarak aylık olarak raporlanır. (Veri Analiz Prosedürü)

5.3 Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Şikayetler şu konularda olmalıdır;

- Başvuruların ele alınışı ile ilgili şikayetler
- Personel Belgelendirme prosesinde görev alan personel ile ilgili şikayetler
- Hatalı yapıldığı düşünülen hizmet ve uygulamalar ile ilgili şikayetler (Sınav organizasyonu, sınav merkezi, Sınav malzemesi, Belge karar süresi, Sınav ücreti tarifesi uygulanması)
- Belgelendirilmiş kişilerin belgelendirme kapsamlarına ilişkin şikayetler

Yukarıdaki konularla ilgili şikayetler, şikayete konu olan hizmetin yazılı olarak Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu ile yapılmalıdır.

Şikayetler GAZBİR-GAZMER web sitesi üzerinden, info@gazmer.com.tr e-posta adresine veya resmi iletişim kanallarına Posta, telefon, sözlü ve yazılı şekilde yapılabilir.

GAZBİR-GAZMER 'e iletilen şikayetler Personel Belgelendirme Kayıt Personeli tarafından İtiraz Şikayet Öneri Takip Formu doldurularak kayıt altına alınıp, ilgili birim sorumlusuna ulaştırılır.

Şikayete ilişkin değerlendirme sonucu, ilgili kişiler tarafından değerlendirilerek Kayıt Personeline iletir, sonuç adaya talebi üzerine belirttiği iletişim yolu (e-posta, posta, telefon, vb.) ile bildirilir.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR
	

Şikâyet süresi yoktur ve her zaman kabul edilir ve adaya Şikâyetini kabul edildiği bilgisi e-posta, posta veya telefon yoluyla bildirilir. Ayrıca süresi 7 günü geçen itirazlar, şikâyet kapsamında değerlendirilir.

Kayıt Personeli; şikâyetin nedeninin araştırılması ve düzeltici faaliyetin belirlenmesi için şikâyeti ilgili birim sorumlusuna yönlendirir.

Şikâyetlerin kayıt tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Mücbir sebeplerle süre uzatımı gereken haller ortaya çıkarsa şikâyet sahibine bu konuda bilgilendirme yapılır. Şikâyet sonuçları, şikâyet sahibinin talebine uygun olarak, telefon, posta veya eposta yoluyla ilgili kişiye bildirilir.

Şikâyet sahibinin haklı bulunması durumunda, gerekli iyileştirmelere ve/veya işlemlere hemen başlanması için Kalite Yönetim Temsilcisine Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre Düzeltici faaliyet başlatması talebinde bulunur.

Belgelendirilmiş kişinin belgeyi yanlış kullanması hakkında yapılan şikâyetin kanıtlanması durumunda, Belge askıya alınır ve 15 gün içerisinde belgeli kişiden savunma istenir. Savunma yukarıdaki süreçler doğrultusunda değerlendirilir ve yeterli bulunmaması durumunda sertifika iptal edilir. Konu şikâyet ve belge sahibine ayrı ayrı resmi yazıyla bildirilir.

İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması prosesi, şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açısından gizlilik şartlarına tabidirler.

Yapılan şikâyetler en geç 30 gün içerisinde neticelendirilir ve şikâyetinde bulunan kişiye bildirilir.

Şikâyeti değerlendiren personel Personel Gizlilik Tarafsızlık Beyanı gereği adaya/belgelendirilmiş kişiye karşı bağımsız ve yansız olmak, dürüst davranmakla yükümlüdür.

6. Kayıt

Bu Prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar GAZBİR-GAZMER tarafından belirtilen saklama süresince gizliliği korunarak muhafaza edilir. (Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü)

7. Ekler

- F.S.07.01 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Formu
- F.S.07.02 İtiraz Şikâyet Öneri Takip Formu

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN
DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Belge No : PR.S.07
Yayın Tarihi: 10.03.2018
Rev. No : 00
Rev. Tarihi : --

DEĞİŞİKLİKLER TABLOSU

No	Tarih	Konusu	Talep Sahibi

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR