

İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ FAALİYETLERİ SİSTEMİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLER

Ulusal Yeterlilik Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü Şikayet ve İtirazlar, paksoybelgelendirme.com adresinde yer alan "İtiraz, Şikayet ve Öneri Talep formu" doldurularak, ıslak imzalı olacak şekilde Pak soy Belgelendirmeye gönderilerek yapılır.

UYGULAMA DETAYI

İTİRAZ; Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin/adayın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna ve ya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebidir.

ŞİKAYET; Herhangi bir kişi veya kurumdan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebidir.

İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Gelen tüm itirazlar İtiraz ve Şikayet talep Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanlar ile birlikte muhafaza edilir. Kayıt altına alınan şikayetler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile değerlendirildikten sonra İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile takip edilir.

İTİRAZ BAŞVURUSU

İtirazlar sınav sonucu açıklandıktan sonraki ilk 10 gün içinde yapılır. 15 gün içinde kurum tarafından sonuçlandırılır.

ŞİKAYET BAŞVURUSU VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Kuruluşa gelen şikayetler 15 gün içerisinde sonuçlandırılır. Şikayetin sonuç üzerinde devam etmesi durumunda konu itiraz ve şikayet komitesi gündemine alınır.

Pak Soy Akademi itiraz ve Şikayet komitesini 15 gün içerisinde toplar ve komite konuyu değerlendirilerek kararını verir.

İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesinde İtiraz ve Şikayet Komitesi son merci olup, itiraz ve Şikayet Komitesi kararına itiraz merci ise MYK Mesleki Yeterlilik Kurumudur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür