

 PAKSOY AKADEMİ İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİM DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ				
	Döküman No.	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PB.PR08	01.09.2017	02	19.10.2020	1 / 5

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı; **PAK SOY AKADEMİ**'de uygulanmakta olan Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi kapsamında adaylardan, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikâyetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesi esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerini, personellerini, tüm yönetim sistemini ve dokümanlarını kapsar.

3.TANIM

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talebi.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: İlgili şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi için oluşturulmuş tarafsız ve bağımsız dış komite.

4.SORUMLULAR

Genel Müdür

- Şikâyet ve İtiraz Komitesini belirlemek ve atamak
- Şikâyet ve İtiraz Komitesini toplantıları sonucunda alınan aksiyonları gerçekleştirmek

Kalite Yöneticisi

- Komite toplantılarını organize etmek
- Toplantı kayıtlarını muhafaza etmek
- Toplantı raporlarını ilgili birimlerle paylaşmak

Belgelendirme Müdürü

- Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini yapmak
- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi koordine etmek

5.UYGULAMA DETAYI

İtiraz ve Şikâyetlerin nasıl ele alınacağı, değerlendirme ve karar sürecine ilişkin bu prosedürde belirtilen tüm hususlar ayrıca www.paksoybelgelendirme.com de belirtilmiştir.

İtiraz ve/veya Şikâyetlerin ele alınacağı ilk merci kuruluşumuz Personel Belgelendirme Müdürüdür. Ancak Personel Belgelendirme Müdürüyle ilgili yapılacak şikâyet ve itirazın değerlendirilmesinde ki ilk mercii ise Genel Müdürdür. Personel Belgelendirme müdürü hakkında yapılacak olan İtiraz ve

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

 PAKSOY AKADEMİ İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİM DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ				
	Döküman No.	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PB.PR08	01.09.2017	02	19.10.2020	2 / 5

Şikâyetler Genel Müdür tarafından 15 Gün içerisinde sonuçlandırılır ve

ilgili tarafa 10 gün içerisinde bildirilir. Genel Müdür, konunun çözümlenememesi halinde İtiraz ve Şikâyet komitesine başvurulmasına engel oluşturmaz.

5.1.İtirazların Alınması

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler yazılı(www.paksoybelgelendirme.com web adresi, e-posta, SMS yöntemlerinden biriyle) veya ıslak imzalı şekilde (kuruluşumuza gelerek, posta, faks vb.) **“PB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formu”** kullanılarak kuruluşumuza yapılabilir.

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından, sınavı yapan, sınavı değerlendiren ve karar vericilerin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflarca, şikâyetler ise; başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınavın değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Gelen tüm itirazlar PB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan şikâyet ve/veya itiraz; PB.FR21 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu ile değerlendirildikten sonra PB.FR22 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu ile takip edilir.

Alınan tüm itirazlar kayıt altında, itirazlar ve şikâyetler dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilerilip saklı durumda olacaktır.

Sınav Sonuçlarına yapılacak itirazlar sonuçlar açıklandıktan sonra ki **10 gün** içinde yapılır. Belgelendirmeye ilişkin kararlara yapılacak itirazlar da karar tarihinden itibaren **10 gün** içinde yapılır.

5.2.İtirazların Değerlendirilmesi ve Karar Süreci

Aday/Belge sahibi ve dış kuruluş/kurum, Sınavı yapan, Sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve PAK SOY AKADEMİ bünyesinde çalışan diğer personelden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır.

Kuruluşumuza gelen itirazlar Kalite Yöneticisi tarafından kayda alınır. Kalite Yöneticisi en kısa sürede konuyu Belgelendirme Müdürüne iletir ve konuya çözüm getirilmesi beklenir. Öncelikle ilgili kuruluşun

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

 PAKSOY AKADEMİ İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİM DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ				
	Döküman No.	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PB.PR08	01.09.2017	02	19.10.2020	3 / 5

veya kişinin itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir. Şikâyet ve itirazların muhataplarına konunun başka birimlerce de incelenmesinin

gerekmesi halinde Belgelendirme Müdürüyle birlikte düzeltici-önleyici faaliyet başlatılmak suretiyle değerlendirme yapılır. Konunun Belgelendirme Müdürü tarafından işleme alınarak değerlendirilerek çözümlenmesi beklenir. Değerlendirme sırasında Belgelendirme Müdürü gerek gördüğü alanlarla ilgili teknik uzmanların da görüşünü alır ve değerlendirme sürecine katılmasını sağlar.

Belgelendirme Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kişi veya kuruluşa yazılı olarak iletir. Belgelendirme Müdürü, kuruluşun Şikâyet ve/veya itirazın talebi almasından itibaren **15 gün** içerisinde değerlendirmesini yapar ve yazılı olarak şikâyet-itiraz sahibine bildirilir.

İtirazın devamı, Belgelendirme Müdürünün konuya ilişkin çözüm getirememesi durumunda, konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir. Paksoy Akademi Şikâyet ve İtiraz Komitesini en geç **15 gün** içerisinde toplar, komite konuyu değerlendirmeye aldıktan sonra kararını verir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, Kuruluşumuz bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. Paksoy Akademi, İtiraz Sahibi'nin itirazlarını Türkak ve MYK ya konuyu taşımasına herhangi bir engel oluşturmaz. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilerek karara bağlanır. Ancak MYK adına verilmiş belgeler için MYK Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği 35. Maddesi gereğince MYK 'na da yapabilirler. Kurumun verdiği karar nihai karardır.

5.3.Şikâyetlerin Alınması

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler yazılı ve ıslak imzalı şekilde (posta, faks, www.paksoybelgelendirme.com web adresi, e-posta edinmek suretiyle) "**PB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formu**" kullanılarak kuruluşumuza yapılabilir. Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için, şikâyete konu faaliyet kapsamında geçerli bir belgenin olması gerekmektedir. Şikâyet sahibinden şikâyet talebi aşamasında doğrulayıcı ve kanıtlayıcı bilgi ve belge talep edilir.

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır:

- Kuruluş personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
 - Tüm tarafsızlık, gizlilik ve güvenlik ihlalleri
 - Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler

Gelen tüm şikâyetler PB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan şikâyet ve/veya itiraz; PB.FR21 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu ile değerlendirildikten sonra PB.FR22 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu ile takip edilir.

Alınan tüm şikâyetler kayıt altında, itirazlar ve şikâyetler dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

 PAKSOY AKADEMİ İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİM DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ				
	Döküman No.	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PB.PR08	01.09.2017	02	19.10.2020	4 / 5

ve şikâyetler kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilirip saklı durumda olacaktır.

5.4.Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Karar Süreci

Kuruluşumuza gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından kayda alınır. Kalite Yöneticisi en kısa sürede konuyu Belgelendirme Müdürüne iletir ve konuya çözüm getirilmesi beklenir. Öncelikle ilgili kuruluşun veya kişinin konuya ilişkin şikâyet nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir. Şikâyetlerin muhataplarına konunun başka birimlerce de incelenmesinin gerekmesi halinde Belgelendirme Müdürüyle birlikte düzeltici-önleyici faaliyet başlatılmak suretiyle değerlendirme yapılır. Konunun Belgelendirme Müdürü tarafından işleme alınarak değerlendirilerek çözümlenmesi beklenir. Değerlendirme sırasında Belgelendirme Müdürü gerek gördüğü alanlarla ilgili teknik uzmanların da görüşünü alır ve değerlendirme sürecine katılmasını sağlar.

Belgelendirme Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kişi veya kuruluşa yazılı olarak iletir. Belgelendirme Müdürü, kuruluşun Şikâyet ve/veya itirazın talebi almasından itibaren **15 gün** içerisinde değerlendirmesini yapar ve yazılı olarak şikâyet-itiraz sahibine bildirilir.

Şikâyet konusunun devamı, Belgelendirme Müdürünün konuya ilişkin çözüm getirememesi durumunda, konu itiraz ve şikâyet komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir. Paksoy Akademi Şikâyet ve İtiraz Komitesini en geç **15 gün** içerisinde toplar, komite konuyu değerlendirmeye aldıktan sonra kararını verir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, Kuruluşumuz bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir.

Paksoy Akademi, Şikâyet Sahibi'nin şikâyetlerini Türkak ve MYK ya konuyu taşımasına herhangi bir engel oluşturmaz.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilerek karara bağlanır. Ancak MYK adına verilmiş belgeler için MYK Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği 35. Maddesi gereğince MYK 'na da yapabilirler. Kurumun verdiği karar nihai karardır.

5.5. İtiraz ve Şikâyet Sahiplerinin Bilgilendirilmesi ve Kayıtlarının Tutulması

İtiraz ve Şikâyetlerin sonuçları itiraz veya şikâyet sahiplerine yazılı olarak bildirilir. İtiraz veya şikâyet sahibinin iletişim bilgilerinin eksikliği, değişikliği, mesafeden kaynaklı iletişim zorluğunun çekilmesi vb. gibi durumlarda beyan etmiş olduğu e-posta adresine de bildirilebilir.

İtiraz veya şikâyetlere konu kayıtlar gizlilik ilkesine bağlı, güvenli bir şekilde kuruluşumuzca muhafaza edilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

 PAKSOY AKADEMİ İŞ GÜVENLİĞİ EĞİTİM DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ				
	Döküman No.	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	PB.PR08	01.09.2017	02	19.10.2020	5 / 5

6.İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PB.FR20 İtiraz ve Şikâyet Talep Formu
PB.FR21 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu
PB.FR22 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
PB.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu
PB.FR07 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Takip Formu

7.REVİZYON BİLGİLERİ:

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	01.09.2017	İlk Yayın.
01	20.06.2018	İtiraz ve şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi süreci ayrı başlıklarda yazıldı. Belgelendirme Müdürüne ilişkin şikâyetlerde ki süreçler tanımlandı.(madde 5)
02	19.10.2020	5.1 İtirazların alınması bölümünde itiraz başvurularının yazılı ve sözlü olarak alınması yazmakta iken ifade değiştirilerek "yazılı(www.paksoybelgelendirme.com web adresi, e-posta, SMS yöntemlerinden biriyle) veya ıslak imzalı şekilde (kuruluşumuza gelerek, posta, faks vb.)" olarak değiştirilmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür