

1.0 AMAÇ

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme prosesi ve kriterleri konusunda alınan şikayetlerin çözülmesine ilişkin yöntemlerin açıklanmasıdır.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür; adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden gelen Belgelendirme sürecinin herhangi bir aşamasında ortaya çıkan her türlü itiraz ve şikâyeti kapsar.

3.0 SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından; Sınav ve Belgelendirme Genel Müdür Vekili, Sınav ve Belgelendirme Direktörü ve Kalite Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere tüm personel sorumludur.

4.0 UYGULAMA

4.1. Tanımlar ve Kısaltmalar

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından ESBEM' e yapılan, belgelendirme faaliyetleri veya adaylardan herhangi biri ile ilgili düzeltici faaliyetler için yapılan itiraz dışındaki uygunluk değerlendirme takibidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş kişinin ESBEM tarafından belgelendirme konusunda kendisi hakkında alınan olumsuz bir kararın tekrar değerlendirilmesi yönündeki talebidir.

İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirme Komisyonu: Yapılan itiraz ve şikâyetleri tarafsız bir şekilde değerlendirmek için oluşturulmuş EOSB bünyesinde farklı kurum/kuruluşlarda çalışan 3 kişiden oluşan komisyondur.

4.2 Şikâyet Başvurularının Alınması, Değerlendirilmesi ve Karara Bağlanması

Şikâyetler başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

Şikâyete konu olabilecek durumlar (aşağıdakilerle sınırlı olmamakla birlikte) şunlardır;

- Sınav değerlendiricisi ve/veya uygulamadaki hatalar
- Yanlış belge veya logo kullanımı,
- Belgelendirme programı ve/veya kapsamı
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları,

ESBEM tarafından belgelendirilmiş kişiler hakkında yapılan şikâyetler ve belgelendirilmiş kişi dışında bir kaynaktan sağlanan bilgiler gizlilik kurallarına uygun olarak ele alınır. Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler belgelendirilmiş kişiye zamanında yönlendirilir.

Belgelendirme faaliyetleri ile olan her türlü şikâyet herhangi bir zaman, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir. Şikâyet yazılı olarak iletilmemişse, şikâyeti alan Mali ve İdari İşler

Sorumlusu / Yönetim Asistanı tarafından veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **“İtiraz ve Şikâyet Formuna (FR-22)”** kaydedilir ve şikâyet sahibine **“Talebiniz elimize ulaşmış ve ilgili süreç başlatılmıştır. En kısa sürede sonuç hakkında bilgilendirileceksiniz”** şeklinde geri bildirim yapılır.

İtiraz ve Şikâyet incelemesi yapıldıktan sonra **“İtiraz ve Şikâyet Formu (FR-22)”** Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürüne iletilir.

Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürü şikâyetin geçerliliğini tespit etmek için belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını gözden geçirir. Bu amaçla geçerli kılma için gereken tüm bilgilerin toplanmasından ve bu bilgilerin doğrulanmasından Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürü sorumludur. Gerekli durumlarda şikâyet sahibinden delil, destek doküman/belge vs. istenir.

Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürü, **7 iş günü** içerisinde ilgili bölümden şikâyetle konu olan süreçte görev almayan bir kişiyi görevlendirir. Görevlendirilen kişi değerlendirme yapmak amacıyla dosyayı **10 iş günü** içerisinde inceler. Değerlendirme sonucu Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürü’ne bildirilir. Gerekli durumlarda **“Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne (PR-05)** göre düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürü şikâyet tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibine yazılı olarak bildirir. Şikâyet sahibinin şikâyetinin devam etmesi durumunda, İtiraz ve Şikâyet Komisyonu şikâyetin değerlendirmesi amacıyla toplanır. Komisyonunda alınan kararlar yazılı olarak genel müdürüne iletilir. Sınav ve Belgelendirme Genel Müdürü komisyonun aldığı kararları değerlendirerek şikâyet hakkında nihai kararı vererek şikâyet sahibine kararın iletilmesini sağlar.

4.3 İtiraz Başvurularının Alınması, Değerlendirilmesi ve Karara Bağlanması

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyet veya İtirazlar, ESBEM’ in sunduğu belgelendirme faaliyetlerinin her aşamasında (müracaatın alınması, sınav yapılması, karar verilmesi, gözetimler vs.) veya hizmet sonlandıktan sonra yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar (aşağıdakilerle sınırlı olmamakla birlikte) şunlardır:

- Belgelendirme kararı,
- Sınav değerlendircisi,
- Sınav sonucu,
- Sınav süresi,
- Sınav soruları,
- Belgelendirme programı ve/veya kapsamı,

Belgelendirme kararları ile ilgili olan itirazlar, ilgili kişi tarafından karar açıklandıktan **30 gün** içerisinde, diğer konularla (sınav sonucu, sınav süresi, sınav soruları vs.) ilgili itirazlar sınavdan sonra **3(üç)** iş günü içerisinde yazılı veya sözlü olarak yapılabilir. İtiraz yazılı olarak iletilmemişse, Mali ve İdari İşler Sorumlusu / Yönetim Asistanı veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **“İtiraz ve Şikâyet Formuna (FR-22)”** kaydedilir ve itiraz sahibine **“Talebiniz elimize ulaşmış ve ilgili süreç başlatılmıştır. En kısa sürede sonuç hakkında bilgilendirileceksiniz”** şeklinde geri bildirim yapılır. İtiraz ve Şikâyet Formu Sınav ve Belgelendirme Genel Müdür Vekiline iletilir. Genel Müdür Vekili **7 iş günü** içerisinde ilgili

bölümden itiraza konu olan süreçte görev almayan bir kişiyi görevlendirir. Görevlendirilen kişi değerlendirme yapmak amacıyla dosyayı **10** iş günü içerisinde inceler.

Değerlendirme yapılırken aşağıdaki hususlar dikkate alınır;

- Daha önceden benzer itirazlar olup olmadığının kontrol edilmesi,
- Benzer itirazlar var ise sonuçlarının karşılaştırılarak itiraz sahibine bilgi verilmesi,

Değerlendirme sonucu Sınav ve Belgelendirme Genel Müdür Vekiline bildirilir. Gerekli durumlarda **“Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne (PR-05)** göre düzeltilici/önleyici faaliyetler başlatılır. Sınav ve Belgelendirme Genel Müdür Vekili itiraz tarihinden en geç **1 ay** içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu itiraz sahibine yazılı olarak bildirir. İtiraz sahibinin itirazının devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafından görüşülür. Komisyonda alınan kararlar doğrultusunda, Genel Müdür Vekili itiraz hakkında nihai kararı vererek itiraz sahibine iletir/iletilmesini sağlar. ESBEM, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Şikâyet sahibinin kimliği gizli tutulur.

4.4 Uygulama

Şikâyet ve itirazın alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması ile ilgili bu prosedür ESBEM web sitesi aracılığıyla kamuya açık hale getirilmiştir. Bu prosedürün uygulaması sırasında aşağıdaki prensipler dikkate alınır;

- a) Tüm taraflara tarafsız, adil, eşit, yapıcı ve gizliliğin korunması ilkeleri temel alınarak muamele yapılması,
 - b) İtiraz sahibi ve şikâyet sahibi aleyhine herhangi bir ayrımcı davranış sergilenmemesi,
- Bunun güvence altına alınması maksadıyla şikâyet ve itirazların değerlendirmesi sürecinde görev alacak tüm kişilerle **FR-71 Komisyon Üyeleri için Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü** imzalatılır.

*****MYK Belgelendirme Kuruluşları için Yetkilendirme Kriterleri ve Uygulama Rehberi madde 7.1.1 de** “Bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılan itirazın mutlaka kaydı alınmalıdır. Ancak bu itiraz kayıtlarının doğrudan itiraz değerlendirme komisyonunun değerlendirmesine sunulması gerekli değildir. Önce itiraza konu kişinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanmalı, ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulmalı, iç doğrulayıcı ya da karar vericinin değerlendirmesine sunulmalı, itiraz sahibinin sonuçtan tatmin olmaması halinde komisyonun değerlendirmesine sunulmalıdır. İtiraz kaydı açılmamış sınavlar için değerlendirmelerde sonradan değişiklik yapılmamalıdır. İtirazların ele alınması ve sürecin yönetimi itiraza sebep olan konuda görev almamış kişilerden seçilmelidir.” esas alınarak Genel Müdür Vekilinin bilgisi doğrultusunda öncelikle meydana gelen itiraz ve şikâyet ESBEM bünyesinde kurallar çerçevesinde çözümlenmeye çalışılmaktadır. Eğer itiraz şikâyet devam ederse Genel Müdür Vekilinin konu hakkında değerlendirmesi baz alınır ve alınan karar itiraz ve şikâyet sahibine iletilir.

Genel Müdür Vekilinin itiraz ve şikâyetleri incelemesi ve değerlendirmesi sonrası itiraz ve şikâyet sahibinin itirazında devam etmesi durumunda; Genel Müdür Vekili, itiraz ve şikâyet komisyonunun toplanarak itiraz ve şikâyetin değerlendirilmesini isteyebilir. İtiraz ve

şikayetler komisyon tarafından görüşülerek karara bağlanır. Alınan kararlar Genel Müdür Vekiline iletilir.

*Şikâyet ve itirazlar, yüz yüze, telefon, e-posta ve ESBEM internet sitesi üzerinden online iletişim kanalları kullanılarak ve yazılı olarak alınır.

*Mümkün olduğunda, şikâyet veya itiraz edeni, şikâyetin veya itirazın alındığı konusunda bilgilendirilir ve ilerleme raporları ile sonucu kendisine sunulur..

*İtiraz/şikâyet sahibinin TÜRKAĞ'A ve Mesleki Yeterlilik Kurumuna doğrudan başvuru yapma hakkı vardır. Ancak İtiraz ve Şikayetler ESBEM tarafından sonuçlandırılır.

*İtiraz ve Şikâyetlerin değerlendirilmesiyle ilgili tüm kayıtlar, **“Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-02)** göre saklanır. İçinde bulunduğu yılın sonunda değerlendirme yapılır.

5.0 Komisyon Üyelerinin Oluşturulması

İtirazların nihai değerlendirmesini yapmak üzere oluşturulan itiraz değerlendirme komisyonu toplantılarında aranan niteliklere sahip en az 3 kişinin görevlendirmesi sağlanabilmelidir. Ancak;

*****MYK Belgelendirme Kuruluşları için Yetkilendirme Kriterleri ve Uygulama Rehberi madde 7.1.2 de ki açıklamaya göre;**

“Kuruluşun sabit üyelerden oluşan bir itiraz değerlendirme komisyonu oluşturmaya gerek yoktur. Komisyonun oluşturulmasında görev alabilecek potansiyel kişilerin belirlenmesi ve ihtiyaç halinde görevlendirilmesine yönelik etkin bir düzenlemenin dokümente edilmiş olması yeterlidir. İtirazın içeriğine göre söz konusu itiraz olayına müdahil olmamış kişilerden geçici bir komisyon oluşturulmasına ve gerektiğinde komisyona uygun niteliklerde kişi/kişilerin görevlendirilmesine ilişkin tedbirler olmalıdır. Komisyonun kim tarafından ve nasıl oluşturulacağı kuruluşça tanımlanmalıdır.” İfadesi esas alınarak ESBEM İtiraz ve şikâyet komisyonunu her ihtimale karşın oluşturmuş olup gerekli durumlarda (uzman görüşüne ihtiyaç olması vb.)Genel Müdür Vekili tarafından belirlenmiş 3 kişi haricinde dışarıdan atama yapılabilir.

6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-02)

Düzeltilici İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PR-05)

İtiraz ve Şikâyet Formu (FR-22)

Komisyon Üyesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü (FR-71)

7.0 REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon no	Açıklama	Revizyon tarihi
00	İlk yayın	05/04/2019
01	İçerik bakımından ve itiraz ve şikayet komiteleriyle ilgili düzenleme yapıldı.	10/03/2020
02	İçerik kısmında düzenlemeler yapılmıştır.	20.05.2022
03	İçerik kısmında komple düzeltmeler yapılmış olup MYK Rehberi baz alınmış ve Komisyonun oluşturulması, itiraz ve şikayetin değerlendirilmesi gerçekleştirilmiştir.	14.06.2023



İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO:	PR-07
REVİZYON NO/TARİH:	03/14.06.2023
YAYIN TARİHİ:	05.04.2019
SAYFA NO:	6 / 6

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
GENEL MÜDÜR/VEKİLİ