 <b>certest</b> KONTROL VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş.	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		<b>PROSEDÜRLER</b>
Yayın Tarihi 25.11.2015	Revizyon Tarihi 13.06.2022	Revizyon No 08	Doküman No GN. PR. 09

## 1.0 AMAÇ

Firmamız tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme ve periyodik kontrol faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluştan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

## 2.0 KAPSAM

Personel belgelendirme ve periyodik kontrol faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz, şikâyetleri ve müşteri memnuniyet analizlerini kapsar.

## 3.0 SORUMLULAR

### YK Başkanı

- İtiraz Değerlendirme Komisyonunu belirlemek ve atamak

### Personel Belgelendirme Müdürü/Teknik Müdür

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

### Kalite Yöneticisi

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Personel Belgelendirme Müdürünü ve Teknik Müdürü haberdar etmek

### Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Sorumlu

- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak

## 4.0 TANIMLAR

**İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, muayene hizmeti verilen kişi/kuruluşların, belgelendirme ve periyodik kontrol süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

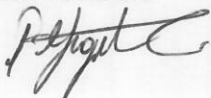
**Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme ve periyodik kontrol faaliyetlerine ilişkin yapılan uygunsuzluk bildirim talebi.

**İtiraz Değerlendirme Komisyonu:** İlgili şikâyet ve itirazın değerlendirilmesi için oluşturulmuş dış komisyon.

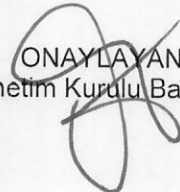
## 5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON


- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- Onaylı İtiraz Değerlendirme Komisyonu Listesi
- Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu

HAZIRLAYAN  
Kalite Yöneticisi



ONAYLAYAN  
Yönetim Kurulu Başkanı



 <b>certest</b> KONTROL VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş.	<b>ŞİKÂyet VE İtirazların Değerlendirilmesi</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>		<b>PROSEDÜRLER</b>
Yayın Tarihi 25.11.2015	Revizyon Tarihi 13.06.2022	Revizyon No 08	Doküman No GN. PR. 09

- Şikâyet ve İtiraz Öneri Formu

## 6.0 UYGULAMA

### 6.1 Personel Belgelendirme & Periyodik Kontrol

Yürütülmekte olan belgelendirme ve periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler sözlü (telefon görüşmesi, karşılıklı görüşme, gibi) veya yazılı (posta, faks, [www.certest.com.tr](http://www.certest.com.tr) web adresi, e-posta yoluyla) olarak "Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu" ile firmamıza yapılabilir. Sözlü yapılan her şikâyet ve itiraz Certest personeli tarafından "Şikâyet/İtiraz Bildirim Formu" ile kayıt altına alınır.

#### 6.1.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

Şikâyet ve İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, muayene hizmeti almış kişi/kuruluşlar tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise, başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar, muayene hizmeti almış kişi /kuruluşlar 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
- Muayene faaliyetlerinin eksik veya hatalı gerçekleştirilmesi
- Muayene raporlarının hatalı düzenlenmesi.

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır:

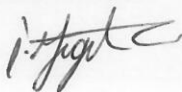
- Firma personelinin, belgelendirme ve periyodik kontrol politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Ve belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler
- Muayene raporlarının geç teslim edilmesi.

CERTEST kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve Şikâyet, İtiraz Bildirim Formunu müşteri ya da ilgili tarafların erişimine açık Web sayfasında ([www.certest.com.tr](http://www.certest.com.tr)) sunmaktadır.

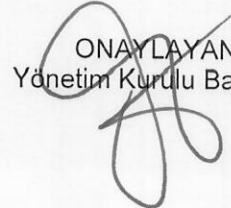
Web sitesi üzerinde oluşturulmuş itiraz ve şikâyetler bölümünden 'Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu' ile firmamız iletişim araçlarının herhangi biri ile itiraz ve şikâyetler yapılabilir.

Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişi(ler)in yer almamasına dikkat edilir.


HAZIRLAYAN  
Kalite Yöneticisi



ONAYLAYAN  
Yönetim Kurulu Başkanı



Sayfa 2 / 5

 <b>certest</b> KONTROL VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş.	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		<b>PROSEDÜRLER</b>
Yayın Tarihi 25.11.2015	Revizyon Tarihi 13.06.2022	Revizyon No 08	Doküman No GN. PR. 09

İtiraz ve şikâyetler, öncelikle firmamız tarafından değerlendirilir. Kayıt altına alınmış itiraz veya şikâyet personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise Personel Belgelendirme Müdürüne, periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili ise Teknik Müdüre iletilir. CERTEST'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili veya değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile 5 iş günü içinde bilgilendirilir. Kalite Yöneticisi öneri, şikâyet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir.

Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar.

Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikâyet kaydı kapatılır ve gelişinden itibaren 15 iş günü içerisinde kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir. Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Personel bir durum söz konusu ise, konu "Onaylı İtiraz Değerlendirme Komisyonu Listesi"ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan İtiraz Değerlendirme Komisyonuna iletilir.

İtiraz Değerlendirme Komisyonu, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş iş günü içerisinde itiraz veya şikâyet ile ilgili tavsiye kararı alır. Bu kararı Yönetim Kuruluna iletir. Yönetim Kurulu komisyonun tavsiyesini dikkate alarak Şikâyet veya İtiraz ile kuruluş adına son kararı verir.

Personel Belgelendirme ve Periyodik Kontrol sürecinde görev alan kişilerden herhangi birisinin Yönetim Kurulu üyesi olması veya şikâyet ve itiraza konu ilgili kişiler olması durumunda ilgili kişiyle alakalı olabilecek şikâyet ve itirazlarda, şikâyet ve itiraza konu olan kişi değerlendirmenin yapılacağı ve kararın alınacağı toplantıya katılamaz. Şikâyet ve İtirazın görüşüleceği Yönetim Kurulu toplantısı diğer kurul üyelerinin katılımı ile gerçekleştirilir.

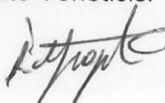
Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür

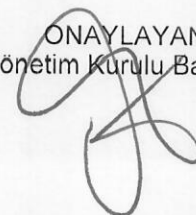
İtiraz Değerlendirme Komisyonu, firmamız bünyesinde Yönetim Kuruluna şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde tavsiyelerde bulunur, ön değerlendirmeyi yapar. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komisyon tarafından değerlendirilerek, Yönetim Kurulunca karara bağlanır. Ancak MYK adına verilmiş belgeler için MYK yönetmelikleri gereğince MYK'ya da başvuru yapabilirler.


Alınan tüm şikâyet ve itirazlar "Şikâyet/İtiraz Takip Listesi" ile takibi yapılır.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yöneticisi



ONAYLAYAN  
Yönetim Kurulu Başkanı



 <b>certest</b> KONTROL VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş.	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		<b>PROSEDÜRLER</b>
Yayın Tarihi 25.11.2015	Revizyon Tarihi 13.06.2022	Revizyon No 08	Doküman No GN. PR. 09

### 6.1.2 İtiraz Değerlendirme Komisyonunun Yapısı ve Atanması

Komisyon ilgili belgelendirme kapsamına göre en az üç üyeden oluşmak zorundadır. Bu yapıda belgelendirme programlarına göre ortak personelde yer alabilir.

İlgili komisyonun yapısında en az;

- En az bir hukukçu
- En az 2 üye, belgelendirme programında uzman (öğretmen/akademisyen/sektörde orta düzey veya üst düzey yönetici vb.)

Bu komisyon personeli firma dışından personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komisyonu tarafından “**Tarafsızlık Komisyonu Etkinlik Değerlendirme Prosedürü**” göre periyodik olarak değerlendirilir.

Komisyonun atamasını YK Başkanı yapar.

### 6.2. Sınavlara İlişkin İtirazların Değerlendirilmesi

Yapılan sınava ilişkin, sınavda kullanılan teçhizat ve sınav parçası veya numuneleriyle ilgili itiraz sınav tarihinden itibaren 15 gün içinde yapılmalıdır.

İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine mail yoluyla, sms ile veya yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde CERTEST'e tekrar sunar. İtiraz Değerlendirme Komisyonunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için İtiraz Değerlendirme Komisyonu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir (mail, sms vb.) ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikâyetler YK Başkanı yetkisinde takip edilir.

### 6.3 Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

### 6.4 Önerilerin Değerlendirilmesi

CERTEST'e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

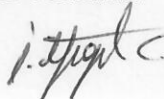
### 6.5 Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

#### Periyodik Kontrol Faaliyetleri için

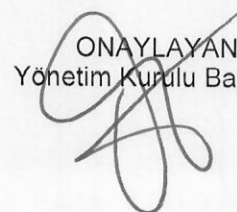
Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.


Kalite Yöneticisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilir, müşterilerin CERTEST'e geldiklerinde, mail ile kendilerine ulaştırıldığında doldurmaları istenir

HAZIRLAYAN  
Kalite Yöneticisi



ONAYLAYAN  
Yönetim Kurulu Başkanı



 <b>certest</b> KONTROL VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş.	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		<b>PROSEDÜRLER</b>
Yayın Tarihi 25.11.2015	Revizyon Tarihi 13.06.2022	Revizyon No 08	Doküman No GN. PR. 09

ya da CERTEST Web sayfasından doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

### Personel Belgelendirme Faaliyetleri için

Personel belgelendirme hizmetleri verilmesi akabinde teorik/performans sınavı sonrasında ilgili sınav değerlendiricisi müşteri memnuniyet anket formunu adaydan doldurmasını talep eder. İlgili değerlendirmeler Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

### Değerlendirme

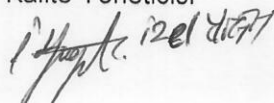
Kalite yöneticisi Çok İyi (4), İyi (3), Orta (2), Yetersiz (1), Çok Yetersiz (0) olarak numaralandırılmış anket sorularının puan toplamının 30 puan altı olması durumunda Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında bu konuyu yönetime sunar. Gerekmesi durumunda Döf başlatılır ve aksiyonlar alınır.

Şikayet ve itirazın kuruluşa ulaşmasından karara bağlanmasına kadar geçen süreçte toplanan tüm bilgilerin doğruluğundan ve alınan tüm kararlardan Certest sorumludur.

### 7.0 REVİZYON KAPSAMI

- 01- Şikâyet ve İtiraz komite üyelerinin seçimindeki kriterler belirlendi.
- 02- 6.1.1 / Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunun ilgili dokümanlara tanımlandı. Şikâyet ve İtiraz komitesinin kararlarının tavsiye niteliği taşıdığı belirtilir. Şikâyet ve İtiraz konusu Yönetim Kurulu üyelerinden biri ile ilgili ise, karar verilirken nasıl bir yol izleneceğinin tanımlandı.
- 03- 6.2.3 'Yapılan sınava ilişkin, sınavda kullanılan teçhizat ve sınav parçası veya numuneleriyle ilgili itiraz sınav tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılmalıdır.' , eklendi. 'Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikâyetler YK Başkanı yetkisinde takip edilir.' Cümlesinde Genel Müdür olarak geçen kısım YK Başkanı olarak güncellendi.
- 04- Personel belgelendirme faaliyetlerinde kullanılan müşteri memnuniyet anketinin ne şekilde analizinin yapıldığı belirtildi.
- 05- Personel Belgelendirme ve Periyodik Kontrol faaliyetlerinde şikâyet ve itirazlara ilişkin ortak süreç tek maddede, tek başlık altında tanımlanmıştır.(6,1) Her iki faaliyetin içinde şikâyet ve itirazların alınması ve sonuçlandırılmasına yönelik süreler güncellenmiş, prosedürde yer alan başlıklar ve maddeler değiştirilmiştir.
- 06- 6.5 Değerlendirme maddesi revize edilmiştir. İtiraz süresi 15 olarak revize edilmiştir.
- 07- Prosedürde yer alan "Şikayet ve İtiraz Komitesi" tanımı, "İtiraz Değerlendirme Komisyonu" olarak değiştirilmiştir.
- 08- 6.2 maddesinde, itiraz sonuçlarının itiraz sahibine bildirilme yöntemi güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yöneticisi



ONAYLAYAN  
Yönetim Kurulu Başkanı

