

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

## 1. AMAÇ

Belge Akademi Belgelendirme Faaliyetleri ile ilgili olarak başvuru sahiplerinden adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, firma ya da kurum ve kuruluşlardan muhtelif durumlarla ilgili itiraz ve şikâyetleri alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi konularında uygulanacak yöntemlerin tanımlanmasıdır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Belge Akademi'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konudaki gelen öneri, itiraz veya şikâyetin ele alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm hususları kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Bu prosedürden Belge Akademi'nin organizasyon şemasındaki tüm personel sorumludur.

## 4. TANIMLAR

**Şikâyet** : Başvuru sahipleri adaylar, belgelendirilmiş kişiler, firma ya da kurum ve kuruluşlar tarafından belgelendirme kuruluşunun faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yapılan itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurudur.

**İtiraz** : Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili belgelendirme sürecinde alınmış olunan bir kararın tekrar gözden geçirilmesi yönündeki talebidir.

**Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi**: Belge Akademi belgelendirme süreci ile ilgili şikâyet ve itirazı geçerli kılma, değerlendirme, karar alma ve yapılan faaliyetlerin sonuçlarını değerlendiren kişidir.

**Şikâyet ve İtiraz Komisyonu**: Belge Akademi belgelendirme süreci ile ilgili şikâyet ve itirazı geçerli kılma, değerlendirme, karar alma ve yapılan faaliyetlerin sonuçlarını değerlendiren kuruldur.

## 5. UYGULAMA

Belge Akademi'nin belgelendirme faaliyetleri kapsamındaki her türlü itiraz ve şikâyetler; tarafsızlık açısından çıkar çatışmasını önlemek için tedbirle alınıp taraflar arasında ayırım yapılmaksızın tarafsızlığın teminini sağlayarak objektif deliller çerçevesinde değerlendirilip ele alınarak sonuçlandırılır.

İtiraz ve şikâyetlerin, görüşlerin ve kararların tamamı yazılı olarak bildirilir.

Yapılan bütün itiraz ve şikâyetler, Kalite Yöneticisi tarafından **LS.28** İtiraz ve Şikâyet Listesine işlenerek takibi sağlanır.

Son bir yıldaki şikâyetler, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında, Belgelendirme Müdürü tarafından analizi yapılarak sunulur.

Belge Akademi, şikâyet veya itiraz ile ilgili gerekli bilginin toplanmasından ve

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

doğrulanmasından sorumludur.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar düzenleme yapılması gerekiyorsa bu konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

Şikâyet ve İtirazların alınması ve değerlendirilmesi bu prosedürün 5.4 5.5, 5.6 maddelerinde belirtilmiştir.

## 5.1 İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRİCİSİ/KOMİSYONU ATAMASI

Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi/Komisyonu atanacak kişilerin;

- İtiraz ve Şikâyet konusu ile ilgisi ( başvuru sahibinin/adayın belgelendirilmesinde veya söz konusu şikâyete sebebiyet vermiş olan faaliyetlerde yer almamış olması) olmamalıdır.
- İtiraz ve Şikâyeti yapan kişi ile 1. Dereceden akrabalık ilişkisi veya çıkar ilişkisi içerisinde olmamalıdır.
- İtiraz ve Şikâyeti yapan kişiye son 2 yıl içerisinde eğitim vermemiş olmalıdır.
- İtiraz ve Şikâyeti yapan kişi ile daha önce başka bir kurum/işyerinde çalışmamış olmalıdır.

### **Söz konusu itiraz ise;**

- Sınav sonucuna, belgelendirme kararına belgenin kapsamının genişletilmesi, askıya alınması, iptal edilmesi ve Gözetim Denetimi sonucu alınan kararlara Sınav yapılan itirazları değerlendirmek için atanacak kişiler; itirazla ilgisi olmayan ve İtiraza konu olan ilgili yeterliliğe uygun Sınav Yapıcı/ İç doğrulayıcı/ Karar Verici Nitelik Formundaki(FR.13) nitelikleri karşılayan personelin yer aldığı Sınav Yapıcı/Karar Verici/İç doğrulayıcı Atama Listesinden (LS.06) atanır.
- Sınav sorusuna yapılan itirazları değerlendirmek için (LS.26) Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu atama listesinden seçilir.

### **Söz konusu Şikâyet ise;**

- Şikâyetleri değerlendirmek için atanacak kişiler, şikâyet konusu ile ilgisi olmayan Belge akademi personeli içerisinde şikâyet türüne göre tarafsızlığın teminini sağlayacak Personel Listesindeki (LS.04) kişilerden atanır.
- Şikâyete konu olan kişi(ler), şikâyetlerin değerlendirilmesinde ve onaylanmasında bulunamazlar.

## 5.2 ŞİKÂYETLER

Şikâyetler, başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin hizmet kullanıcıları, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir,

### 5.2.1 Şikâyet Kaynakları

- İtiraz konusu olabilecek alanlar dışındaki Belge Akademi faaliyetleri ve eylemleri

 <b>Belge Akademi</b>	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

- Belge Akademi tarafından belgelendirilmiş kişilerin yaptıkları işler ve sundukları hizmetler
- Belgelendirilmiş kişilerin hizmet kullanıcılarının mağduriyeti
- Belge ve logo kullanımına ilişkin yükümlülükler aykırı tutum ve eylemler
- Mesleki yeterlilik kurumu mevzuatlarına aykırı tutum ve eylemler, yeterlilikte belirlenmiş meslek etik kurallarına aykırı davranışlar
- Belge Akademi çalışanlarının tarafsızlık ve gizliliği ihlal etmesi
- Sınavlarda sınavların gidişatını etkileyen durumların oluşması
- Başvuru sahiplerinden başvurunun alınmaması veya adayların sınav planlamasının yapılmaması

### 5.3 İTİRAZLAR

İtirazlar, Başvuru sahibi, Aday veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir,

#### 5.3.1 İtiraz Kaynakları

Yapılacak olan itirazlar genel olarak şunlardır:

- Sınav sonuçları
- Belgelendirme Kararları
- Başvuru şartlarına uygunluk
- Belgenin kapsamının genişletilmesi, askıya alınması, iptal edilmesi
- Gözetim Denetimi sonucu alınan kararlar

### 5.4 Şikâyet ve İtirazların Alınması

- Başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin hizmet kullanıcıları, kurum ve kuruluşlar tarafından gelen şikâyet ve itirazlar [www.belgeakademi.com](http://www.belgeakademi.com) web sitesinden online olarak veya Belge Akademi'ye gelinerek **FR.03 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunun** Şikâyet /İtiraz / Öneri Sahibi tarafından doldurulacak kısmı doldurulup Kalite Yöneticisine veya Belgelendirme Müdürüne iletilerek yapılır.
- Sözlü olarak yapılan şikâyet ve itirazları, sekreteryaya çalışanı, şikâyet ve itiraz, sahibinin **FR.03 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu'nu** doldurmasını sağlayarak, Kalite Yöneticisi'ne veya Belgelendirme Müdürüne iletir.
- Belge Akademi, şikâyet ve itiraz başvurularının şikâyet ve itirazların alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önleyecek şekilde gerekli tedbirleri alır. Şikâyet ve itiraz sahibi ve şikâyet ve itirazın konusu açılarından tüm gizlilik şartlarına uyar.
- Şikâyet ve itirazlar Kalite Yöneticisi tarafından **LS.28 İtiraz ve Şikâyet** Listesine işlenerek kayıt alınır.

#### 5.4.1 İtirazların Değerlendirilmesi

- **İtirazlar**, ilgili sınav tarihinden itibaren 15 gün içerisinde yapılmalıdır.
- Belgenin kapsamının genişletilmesi, askıya alınması, iptal edilmesi, gözetim denetimi sonucu alınan kararlara yapılacak itirazlar ilgili bildirim veya kararların alınmasını takiben 15 gün içerisinde yapılmalıdır.

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

- Sınav sonucuna, sınav sorusuna ve belgelendirme kararına İtirazda bulunun, Belge Sahibi veya Aday isterse, itirazda bulunmadan önce veya sonra sınav kağıtlarının fotokopisini Belge Akademi de Kalite Yöneticisi eşliğinde görebileceği buna göre itirazını yapıp ya da geri çekebileceği hakkında Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir. Adayın bunu tercih etmesi halinde Belge Akademiye gelerek sınav kâğıtlarının fotokopisi Kalite Yöneticisi tarafından gösterilir.
- Adayın itirazını geri çekmesi halinde, Kalite Yöneticisi, **FR.03 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunun** ilgili alanlarını doldurup imzalar. İtiraz ve Şikâyet listesindeki(**LS.28**) Açıklama ve karar tarihi bölümlerini doldurup şikâyeti kapatır.
- Aday, itirazını devam ettirmesi halinde, Kalite Yöneticisi, İtiraza konu olan olay ve kişilerle ilgili bilgi ve belgelerini toplayarak itiraz tarihinden itibaren bir hafta içerisinde Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Belgelendirme Müdürü, sunulan bilgi ve belgeleri inceleyerek bu prosedürün 5.1. maddesindeki nitelikleri taşıyan Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi/Komisyonu atar.
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi/Komisyonu bu prosedürün **5.5 ve 5.6** maddesinde belirtildiği şekilde değerlendirmesini yapar ve Karar Vericiye iletilmek üzere tavsiye kararını yazar.
- Karar verici de Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi/Komisyonu değerlendirmesini değerlendirerek nihai kararı verir.
- İtiraz sonucunu, Kalite yöneticisi tarafından itiraz başvuru sahibine itiraz tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde telefon, sms, mail ve posta ile cevaplandırılarak itirazı kapatır.
- İtiraza konu olay ve sorumlularla DÖF açılarak takibi yapılır.

#### 5.4.2 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

- Kalite Yöneticisi, şikâyet konusunu inceleyip, Şikâyete konu olan olay ve kişilerle ilgili bilgi ve belgelerini toplayarak şikâyet tarihinden itibaren bir hafta içerisinde Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Belgelendirme Müdürü, sunulan bilgi ve belgeleri inceleyerek gerek görürse şikâyete konu olan personel/kişiler ve şikâyet sahibi ile iletişime geçip kanıt talep eder.
- İlgili bilgi, belge ve ek kanıtlar çerçevesinde Belgelendirme Müdürü şikâyet sahibiyle görüşerek şikâyet konusunu çözmeye çalışır.
- Şikâyet sahibiyle mutabakata varılarak çözülmesi halinde **FR.03 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu'nu** Belge Akademi tarafından doldurulacak ilgili kısmı Belgelendirme Müdürü tarafından doldurularak Kalite Yöneticisine Teslim edilir. Kalite Yöneticisi, İtiraz ve Şikâyet Listesindeki(**LS.28**) Açıklama ve karar tarihi bölümlerini doldurulur.
- Şikâyetin devam ettirmesi halinde, Belgelendirme Müdürü, sunulan bilgi ve belgeleri inceleyerek bu prosedürün 5.1. maddesindeki nitelikleri taşıyan Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi/Komisyonu atar.
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi/Komisyonu bu prosedürün **5.5 ve 5.6** maddesinde belirtildiği şekilde değerlendirmesini yapar.
- Şikâyet sonucunu, Kalite yöneticisi tarafından Şikâyet başvuru sahibine Şikâyet tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde telefon, sms, mail ve posta yoluyla ile cevaplandırılarak şikâyeti kapatır.
- Şikâyete konu olay ve sorumlulara DÖF açılarak takibi yapılır.

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

### 5.5 Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi

- Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından, şikâyet ve itirazların şikâyet ve itiraz sahibiyle mutabakata varılarak çözülememesi halinde şikâyet veya itirazları değerlendirmek için, bu prosedürün **5.1** maddesinde belirtilen nitelikleri taşıyan ve şikâyet veya itirazla ilgisi olmayan şikâyet veya itiraz konusunda yetkin Belge Akademi Çalışanı Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi atanır.
- Kalite Yöneticisi, şikâyet ve itiraza konu olan ilgili bilgi, belge ve ek kanıtları ve şikâyet ve itiraz değerlendirme Raporu Formunu(**FR.05**) atanan Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisine atama tarihinden itibaren en geç iki gün sonraya kadar iletir.

#### **Söz Konusu Şikâyet ise;**

- Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi, değerlendirmesini yaparak sonucunu Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Raporuna(**FR.05**) işler.
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi, tarafına iletilen bütün dokümanlarla birlikte atama tarihinden en geç 1 hafta içerisinde Belgelendirme Müdürüne teslim eder.
- Belgelendirme Müdürü, Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisinin aldığı kararlara dikkate alarak sonucu onaylar.
- Şikâyet sonucunu, Şikâyet başvuru sahibine Şikâyet tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde telefon, sms, mail ve posta ile cevaplandırılarak şikâyeti kapatır.
- Şikâyete konu olay ve sorumlulara DÖF açılarak takibi yapılır.

#### **Söz Konusu İtiraz ise;**

- Şikâyet ve İtiraz Değerlendiricisi, ilk değerlendirme ile arasında fark varsa **FR.03** Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunun açıklama bölümüne Karar Vericiye iletilmek üzere tavsiye kararını yazar.
- İki değerlendirme arasında fark olması durumunda İtiraz ve Şikâyet değerlendiricisinin değerlendirmesinin geçerli sayılması esastır.
- İtiraz ve Şikâyet değerlendiricisi, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Raporunu (**FR.05**), Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunu(**FR.03**) ve kendisine teslim edilen diğer dokümanları atama tarihinden itibaren en geç bir hafta içerisinde Kalite Yöneticisine iletir.
- Kalite Yöneticisi, ilgili sınavın karar vericisine sınav dosyasıyla birlikte İtiraz ve Şikâyet değerlendiricisinin İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Raporunu (**FR.05**) ve Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunu(**FR.03**) rapor tarihinden itibaren en geç 2 gün içerisinde iletir. Karar Verici, belgelendirme kararını tekrar değerlendirerek nihai kararını en geç 2 gün içerisinde verir.
- İtiraz sonucu, itiraz başvuru sahibine itiraz tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde telefon, sms, mail ve posta ile cevaplandırılarak itirazı kapatılır.
- Şikâyete konu olay ve sorumlulara DÖF açılarak takibi yapılır.

### 5.6 Şikâyet ve İtiraz Komisyonu

- Belgelendirme Müdürü'nün konu olduğu şikâyetler, Belgelendirme Müdürü tarafından çözülemeyen şikâyetler, sonuç bilgisi şikâyet sahibine iletilmiş şikâyet

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

kararına itiraz edilmesi sonucu şikayetin devam etmesi, Adayın veya belgelendirilmiş kişinin sınav sonuçlarına veya belge kapsamının genişletilmesi, askıya alınması, iptal edilmesi ve gözetim denetimi sonucu alınan kararlara yapılan itirazlar, itirazın, İtiraz ve Şikâyet değerlendiricisi tarafından çözülememesi veya itiraz sahibinin itirazını devam ettirmesi halinde şikayet ve itirazları değerlendirmek için, Belgelendirme Müdürü tarafından bu prosedürün 5.1 maddesinde belirtilen nitelikleri taşıyan ve Şikayet/itirazla ilgisi olmayan şikayet/ itiraz konusunda yetkin Belge Akademi Çalışanı 3 üyeden oluşan Şikâyet ve İtiraz komisyonu oluşturulur.

- Komisyon üyeleri Toplantı Çağrı Formu (**FR.53**) kullanılarak toplantıya çağrılır.
- Komisyonun şikâyet ve itiraz geri bildirim tarihinden itibaren 1 hafta içerisinde toplanması sağlanır.
- Kalite Yöneticisi, Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu'nu(**FR.03**), Şikayet/İtiraza konu olan ilgili bilgi, belge ve ek kanıtları ve Şikâyet ve İtiraz değerlendirme Raporu Formunu(**FR.05**) atanan Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komisyonu üyelerine iletir.
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komisyon üyeleri, değerlendirmesini yaparak oy birliği ile alınan değerlendirme sonucu kararlarını Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Raporuna(**FR.05**) işlerler. Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu'nun(**FR.03**) ilgili bölümlerini doldurup imzalayarak Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Raporu(**FR.05**) ve taraflarına iletilen bütün dokümanlarla birlikte en geç Toplantı tarihinden itibaren 1 hafta içerisinde Kalite yöneticisine teslim ederler.

#### **Söz Konusu Şikayet ise;**

- Belgelendirme Müdürü, Şikâyet ve İtiraz Komisyonunun aldığı kararları dikkate alarak sonucu onaylar.
- Şikâyet sonucunu, şikâyet başvuru sahibine şikâyet tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde telefon, sms, mail ve posta ile cevaplandırılarak şikâyet kapatılır.
- Şikâyete konu olay ve sorumlulara DÖF açılarak takibi yapılır.

#### **Söz Konusu İtiraz ise;**

- Kalite Yöneticisi, İlgili sınavın karar vericisine sınav dosyasıyla birlikte İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Raporunu (**FR.05**) ve Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunu(**FR.03**) rapor tarihinden itibaren en geç 2 gün içerisinde iletir. Karar Verici, belgelendirme kararını tekrar değerlendirerek nihai kararını en geç 2 gün içerisinde verir.
- İtiraz sonucu, itiraz başvuru sahibine itiraz tarihinden itibaren en geç 30 gün içerisinde telefon, sms, mail ve posta ile cevaplandırılır.
- Şikâyete konu olay ve sorumlulara DÖF açılarak takibi yapılır

Şikâyet/itiraz başvuru sahibinin sonuçtan memnun kalmaması halinde Belge Akademi dışı yasal yolların açık olduğu şikâyet/itiraz başvuru sahibine bildirilerek şikâyet ve itiraz kapatılır.

### **5.7 Önerilerin Değerlendirilmesi**

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.19</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>14/08/2017</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>11</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>18/09/2021</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1/7</b>

Belge Akademi'ye yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından **FR.03** Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır. Öneri sahibine teşekkür yazısı ve durum/sonuç bildirimini 1 ay içinde yazılı olarak yapılır.

## 6 KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü prosedürüne(**PR.06**) uygun olarak LS.03 Kalite Kayıtları Listesi'nde belirtildiği saklama süresince gizliliği korunarak muhafaza edilir.