

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	15.04.2022
		Revizyon No	01

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür, KRK Belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, değerlendirme sonuçlarının ilgili tarafa bildirilmesi ve yapılan çalışmaların adil ve tarafsız olarak cevaplanması için yapılacak olan çalışmaları belirlemek için hazırlanmıştır.

KRK Belgelendirmenin her türlü faaliyetine yönelik yapılacak itiraz ve şikâyetleri kapsar.

2. TANIMLAR

İtiraz: KRK Belgelendirme tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetleri sonu alınan kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından gelen taleplerdir.

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişinin, memnuniyetsizliğini bildirmek için yapmış olduğu sözlü ya da yazılı başvurudur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için KRK Belgelendirme dışındaki kişilerden oluşturulmuş (en az 1 avukat ve bir teknik personel içerecek şekilde) komitedir.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür
Kalite Yöneticisi
İtiraz ve Şikâyet Komitesi
Karar Verici
Sınav Yapıcı
Sekreter

4. UYGULAMA

KRK Belgelendirmeye herhangi bir şikâyet veya itirazda bulunmak isteyen ilgili kişiler için İtiraz ve Şikâyet Formu web sitemizde kamuoyuna açık şekilde yayınlanmıştır. İtiraz ve şikâyetler bu formu kullanmak suretiyle yapılır. Formu kullanmadan sözlü yada mail yolu ile yapılan itiraz ve şikâyetler sekreter tarafından İtiraz ve Şikâyet Formuna aktarılır. Sınav

Hazırlayan	Onaylayan
------------	-----------

KONTROLSÜZ KOPYA

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	15.04.2022
		Revizyon No	01

sonuçlarına yapılacak olan itirazlar, sınav sonuçlarının açıklanmasını takip eden 7 (yedi) gün içerisinde yapılır. Diğer süreçlerle ilgili yapılacak itiraz ve şikayetler, itiraza yada şikayete konu olmuş olayın gerçekleştiği tarihi takip eden 30 (otuz) gün içerisinde yapılır.

İtiraza konu olabilecek durumlar:

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

Şikayete konu olabilecek durumlar:

- Merkez personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları

Tarafımıza gelen İtiraz ve Şikayet Formlarına Kalite Yöneticisi tarafından numara verilerek kayıt altına alınır. Sekreter, (tarafımıza ibraz edilmiş formlarda yada bildirimlerde belirtilen mail yada telefon yoluyla) itiraz/şikayet sahibine taleplerinin ulaştığına dair 5 (beş) iş günü içerisinde bilgi verir. Kalite Yöneticisi itiraz ve şikayetlerin geçerli kılınması için ilgili formu Genel Müdüre iletir ve gerekli incelemelere başlanır.

Tarafımıza gelen itirazlar için Genel Müdür öncelikli olarak ilgili sınav evraklarını ve görüntülerini sınavla ilgisi olmayan başka bir teknik personele inceletir ve inceleyen personelden Antetli Kağıda yazılmış bir rapor ister. Atanmış teknik personel ve sınav sonucunu değerlendiren Karar Vericinin sonuçları karşılaştırılır ve İtiraz ve Şikayet Formuna gerekli değerlendirme sonucu yazılarak itiraz sahibine iletir. İtiraz sahibinin kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir itirazı olmaması durumunda itiraz Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılmasına gerek kalınmadan kapatılır. Ancak İtiraz sahibi değerlendirme sonucundan memnun olmaz ve itirazını yenilirse Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi oluşturulur. İlgili komite KRK Belgelendirme dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komite üyesine İtiraz ve Şikayet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü imzalatılır, görev talimatları verilir ve özlük

Hazırlayan

Onaylayan

KONTROLSÜZ KOPYA

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	15.04.2022
		Revizyon No	01

dosyaları için gerekli evrakları tamamlanır. Bu komite sürekli bir komite olmadığından her itiraz ve şikayet için ayrı ayrı kişilerden oluşturulabilir. Komiteye itirazı değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (onbeş) gün süre verilir. Verilen sürenin yeterli olmaması durumunda komite üyeleri Genel Müdürden ek süre isteyebilirler. Verilen süre sonunda komite görüşü Antetli Kağıda yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar Genel Müdür tarafından verilir ve itiraz sahibine iletilir. Bir itirazın değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. İtiraz sahibi sonuçtan yine tatmin olmaz ise gerekli mercilere gerekli başvuruları yapabilir.

Tarafımıza gelen şikayetler Genel Müdür tarafından değerlendirilir ve İtiraz ve Şikayet Formuna gerekli değerlendirme sonucu yazılarak şikayet sahibine iletilir. Şikayet sahibinin kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir itirazı olmaması durumunda şikayet Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılmasına gerek kalınmadan kapatılır. Ancak şikayet sahibi değerlendirme sonucundan memnun olmaz ve şikayetini yenilerse Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi oluşturulur. İlgili komite KRK Belgelendirme dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komite üyesine İtiraz ve Şikayet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü imzalatılır, görev talimatları verilir ve özlük dosyaları için gerekli evrakları tamamlanır. Bu komite sürekli bir komite olmadığından her itiraz ve şikayet için ayrı ayrı kişilerden oluşturulabilir. Komiteye şikayeti değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (onbeş) gün süre verilir. Verilen sürenin yeterli olmaması durumunda komite üyeleri Genel Müdürden ek süre isteyebilirler. Verilen süre sonunda komite görüşü Antetli Kağıda yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar Genel Müdür tarafından verilir ve şikayet sahibine iletilir. Bir şikayetin değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. Şikayet sahibi sonuçtan yine tatmin olmaz ise gerekli mercilere gerekli başvuruları yapabilir.

Kalite Yöneticisi, doldurulan “İtiraz ve Şikayet Formu “itiraz ve şikayet takip formu”’na kayıt numarası verir kaydeder. İlgili kayıtlar kalite yöneticisi tarafından dosyalanır. İtiraz ve şikayet takip formuna işlenir.

Gelen tüm İtiraz ve şikâyetler değerlendirmeye alınsın ya da alınmasın, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

İtiraz ve şikayetlerde itiraz/şikayet sahibi haklı bulunursa Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü uygulanır.

Hazırlayan	Onaylayan
------------	-----------

KONTROLSÜZ KOPYA



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-006
İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
Revizyon Tarihi	15.04.2022
Revizyon No	01

5.Atıf Yapılan Dokümanlar

İtiraz ve Şikayet Formu

Antetli Kağıt

İtiraz ve Şikayet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü

Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürü

İtiraz ve şikayet takip formu

6.REVİZYON DURMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	22.03.2021	İlk Yayın
01	15.04.2022	<p><i>Kalite Yöneticisi, doldurulan “İtiraz ve Şikayet Formu “itiraz ve şikayet takip formu”na kayıt numarası verir kaydeder. İlgili kayıtlar kalite yöneticisi tarafından dosyalanır. İtiraz ve şikayet takip formuna işlenir.</i></p> <p><i>Gelen tüm İtiraz ve şikâyetler değerlendirmeye alınsın ya da alınmasın, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınarak muhafaza edilir.</i></p>

Hazırlayan

Onaylayan

KONTROLSÜZ KOPYA