

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	02.09.2025
		Revizyon No	03

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 başvurdur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için KRK Belgelendirme dışındaki kişilerden oluşturulmuş *en az 3 kişiden oluşan (Memur, Avukat, İşçi) içerecek şekilde* komitedir. *İtiraz ve şikâyet komitesi üyelerine ilişkin asgari nitelikler ve yetki ve sorumlulukları Görev Tanımında belirtilir.*

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

Hazırlayan

Onaylayan

KONTROLSÜZ KOPYA

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	02.09.2025
		Revizyon No	03

yapılan itiraz ve şikayetler sekreter tarafından İtiraz ve Şikayet Formuna aktarılır. Sınav 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 bildirilerde 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 iletilir. 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 yenilerse Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi oluşturulur. İlgili komite KRK Belgelendirme dışındaki kişiler tarafında toplandığı için her bir komite üyesine İtiraz ve

Hazırlayan

Onaylayan

KONTROLSÜZ KOPYA

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	02.09.2025
		Revizyon No	03

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 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 Şikâyet Formu” itiraz ve şikâyet takip formu’na kayıt numarası verir kaydeder. İlgili kayıtlar kalite yöneticisi tarafından dosyalanır. İtiraz ve şikâyet takip formuna işlenir.

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

Hazırlayan	KONTROLSÜZ KOPYA	Onaylayan
------------	-------------------------	-----------

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-006
		İlk Yayın Tarihi	22.03.2021
		Revizyon Tarihi	02.09.2025
		Revizyon No	03

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

Belgelendirilmiş Kişi Hakkındaki Şikayetlerin Yönetimi

Genel Müdür tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda şikayetin geçerli olduğuna ve belgelendirilmiş bir kişi ile ilgili olduğuna karar verilirse, Kalite Yöneticisi bu prosedürde belirtilen süreci başlatır

Kalite Yöneticisi, Genel Müdür'ün kararını takiben 10 (on) iş günü içinde şikayete konu olan belgeli kişiyi bilgilendirir. Bu bilgilendirme, kişinin başvuru dosyasında yer alan e-posta adresine veya tebligat adresine resmi bir yazı ile yapılır.

Gönderilen yazıda, şikayetçinin kimliği gizli tutularak şikayetin konusu özetlenir, konuyla ilgili bir inceleme başlatıldığı belirtilir ve kişiye savunmasını sunması için tebliğ tarihinden itibaren 15 (on beş) gün süre tanınır .

Yapılan bildirimin bir kopyası, ilgili şikayet dosyasına eklenerek Doküman Muhafaza Arşiv ve İmha Prosedürü'ne göre muhafaza edilir .

5.Atıf Yapılan Dokümanlar

İtiraz ve Şikayet Formu

Antetli Kağıt

İtiraz ve Şikayet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü

Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

İtiraz ve şikayet takip formu

İtiraz ve Şikayet Komitesi Görev Talimatı

6.REVİZYON DURMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	22.03.2021	İlk Yayın
01	15.04.2022	İtiraz ve şikâyetlerin kayıt altına alınması ve dosyalanma sürecinin netleştirilmesi.
02	25.04.2023	Denetim bulguları
03	02.09.2025	Belgelendirilmiş kişi hakkındaki şikayetler detaylandırıldı.

Hazırlayan

Onaylayan

KONTROLSÜZ KOPYA