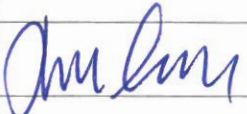
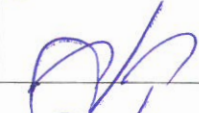


	PROSEDÜR İtiraz ve Şikayetlerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü			Doküman No	P-110
				Revizyon No	03
				Revizyon Tarihi	15.11.2019
				Yayın Tarihi	02.03.2015
	Departman	İsim	Tarih	İmza	
Hazırlayan	Yön. Temsilcisi	Eren İŞMAN	15.11.2019		
Gözden Geçiren	Personel Belgelendirme Md.	Mahmut YILMAZ	15.11.2019		
Onaylayan	Genel Müdür	Mahmut YILMAZ	15.11.2019		

Revizyon Durumu

Rev.No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Ref.Doküman
0	02.03.2015	İlk Yayın	P-110
1	21.03.2017	İtiraz kabul süresi hkk. Bilgi eklenmesi, prosedür içeriğinde düzenleme (TÜRKAK ISO 17024 denetimi uygunsuzluk kapatması DÖF-26)	P-110
2	18.09.2017	MYK Uyg 3 Kapatması(Prosedür ve form uyumu için detaylandırma)	P-110
3	15.11.2019	Yetkili Değişiklikleri	P-110

1.0 AMAÇ

SİSTEMER'in yapmakta olduğu Personel Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan, belgelendirilen kişilerden veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerinin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0 TANIMLAR VE KAPSAM

Bu prosedür, SİSTEMER' in yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR

3.1 F-110/01- Müşteri Şikayet Formu

3.2 F-110/02- İtiraz Bildirim Formu

4.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz ve Şikayet Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Personel Belgelendirme Müdürü sorumludur.

5.0 UYGULAMA

SİSTEMER bünyesinde Şikayet ve İtirazların kabulü, araştırılması ve Şikayet-İtiraz sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmaması prensip olarak benimsenmiş ve Tarafsızlık Beyanı ile ayrımcı uygulamalarda bulunulmayacağı Genel Müdür tarafından taahhüt edilmiştir.

Şikayet veya İtiraz alındığında takip edilecek süreç hakkında SİSTEMER web sayfasında (www.sistemer.com) İtiraz ve Şikayet Prosedürü halka açık olarak yayınlanmıştır.

5.1 Şikayetler ve Çözümü

5.1.1- Şikayet ; Özel yada Tüzel kişilerin, SİSTEMER'in belgelendirme hizmetinin yürütülmesi ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli veya belgeli kişinin belge kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir uygunsuzluğa ilişkin memnuniyetsizliğini bildirmek için yapılan sözlü yada yazılı(web,bireysel) başvurulardır.

5.1.2- Şikayet alındığında, Yönetim Temsilcisi tarafından F-110/01 Müşteri Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır.

5.1.3- Şikâyetin alınması üzerine, SİSTEMER şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikâyet *kendi* belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse şikayeti ele alır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir kişiyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgeli kişinin dosyası dikkate alınmaktadır.

5.1.4 En geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Ve değerlendirilecek şikayetler hakkında faaliyetin başlatıldığı bir yazı ile Yönetim Temsilcisi tarafından belgelendirilmiş kişiye ya da şikayet sahibine bildirilir.

5.1.5- Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Genel Müdür *onayı ile* şikayete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından oluşmuş İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır.

5.1.6- İtiraz ve Şikayet Komitesi tarafından Yönetim temsilcisinin konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilirkişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü belirler.

5.1.7- Komite görüşü, şikayetle ilgili analizler, değerlendirmeler, bütün yorumlar, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler Personel Belgelendirme Müdürü'ne teslim edilir ve Genel Müdür'e iletilir.

5.1.8- Nihai karar Genel Müdür tarafından alınır. Genel Müdür' ün onayıyla, *şikayetle ilgili karar* belgelendirilmiş kişiye veya şikayet sahibine şikayet tarihinden sonra en geç 1 ay içinde *şikâyetle ilgili sürecin tamamlandığı ve düzeltici faaliyetlerle ilgili SİSTEMER bünyesinde yapılan/yapılacak faaliyetler hakkında Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı* bildirim yapılır.

5.1.9- Şikayetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Ve YGG toplantısı öncesi genel analizi yapılarak Genel Müdüre *raporlanır*.

5.1.10-SİSTEMER'e web, yazılı ya da sözlü olarak ulaşan, belgeli kişilerin uygunsuzluklarından kaynaklanan müşteri şikâyetleri için *Yönetim Temsilcisi tarafından F-110/01 Müşteri Şikâyet Formu açılır ve ilgili kişiye alınan şikayet yazılı olarak* bildirilir.

5.1.11- *Hakkında şikayet alınmış olan ilgili* kişiden, şikayetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda 1 ay içerisinde yazılı bilgi vermesi talep edilir.

5.1.12- DÖF başlatıldıktan sonraki süreç aynı şekilde takip edilir.

5.1.13 SİSTEMER, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verir.

5.2 İtirazlar ve Çözümü

5.2.1- *İtiraz; Özel yada Tüzel kişilerin, SİSTEMER'in belgelendirmesi ile ilgili almış olduğu kararların yeniden mütalaa edilmesine yönelik taleplerdir.*

5.2.2- *İtiraz için aranılacak koşullar; sınav tarihinden yada karar bildirim tarihinden itibaren 15 gün içinde, itiraz konusu SİSTEMER'in belgelendirme faaliyeti kapsamında olacak şekilde, İtiraz edenin kendi hakkının teslim edilmediğine dair başvuru yapılmasıdır.*

Aşağıda belirtilen sebepler ve benzerleri itiraz konusu olabilir:

- ✓ Aday başvurusunun kabul edilmemesi

- ✓ Aday sınav sonucunun kabul edilmemesi (sınav soruları, sınav sonuçları ve puanı vb)
- ✓ Adaya belge verilmemesi
- ✓ Belgenin askıya alınması
- ✓ Belgenin iptali
- ✓ Adayın belge kapsamını kabul etmemesi vb

İtirazın etkin bir şekilde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir:

- ✓ İtiraz konusu Kararın tarih ve numarası
- ✓ İtirazın nedenleri ve gerekçeleri
- ✓ İtiraz başvurusunu yapan kişinin adı soyadı ve iletişim bilgileri

5.2.3- Gerçekleştirilecek sınav faaliyeti ile ilgili olarak, belgelendirilecek personelin planlanan Sınav Ekibine itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Bu itirazı yazılı olarak nedenleriyle SİSTEMER'e bildirir. İnceleme sonucu, objektif delillere dayanan bir itiraz varsa yeni bir sınav ekibi görevlendirilerek çözüm sağlanır.

5.2.4- Adayın sınav süreci boyunca veya sınav sonunda verilen karara yazılı olarak itiraz hakkı vardır.

Sınav süreci içerisinde ortamdan kaynaklanan aksaklıklar-elektrik kesintisi vb, SİSTEMERden kaynaklı malzeme/ ekipman hatası, bozulması sebebiyle teorik ve performansa dayalı bölümler sona ermeden önce uygulama konusunda itiraz hakkına sahiptir.

Haklı kişinin madur olmaması için, Adayın sınav esnasındaki itirazını sınav görevlisi de değerlendirebilir ve haklı görürse adaya hemen yada aynı gün içinde aksaklık giderildikten sonra bir sınav hakkı daha hemen tanır. Ancak itiraz konusu ve sınav tekrarı değerlendirici tarafından raporda ve kamera kaydında açıklanarak SİSTEMER bilgilendirilir.

Sınav görevlisi tarafından adaya ikinci hak verilmesine gerek görülmemesine rağmen aday itirazında direnirse, itirazı yazılı hale getirilerek SİSTEMER'e iletilir.

5.2.5- İtiraz ile ilgili talebi bildirmek için yapılan sözlü yada yazılı(web,bireysel) başvurular olabilir. Yapılan sınavların sonuçları ve kararlar için itirazlar, gerekçelerini de içerecek şekilde F-110/02-İtiraz Bildirim Formu ile yada yazılı olarak bildirilmelidir.

5.2.6- İtirazın alınması üzerine, SİSTEMER itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder. İtiraz kendi belgelendirme faaliyetleriyle ilgiliyse itirazı ele alır.

5.2.7- İtiraz yazılı olarak alınırsa, Yönetim Temsilcisi tarafından F-110/02- İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınır. Anlaşmazlık konusu yazılarak Değerlendirici tarafından cevaplanması istenilir. Değerlendirici Cevabı, ilgili taraf / başvuru sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, Karar Verici'ye iletilerek değerlendirme sonucu Başvuru sahibine tekrar iletilir ve onayı istenir. Başvuru sahibi cevabı yeterli bulmazsa, İtiraz Konusu Genel Müdür onayı ile İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine havale edilir.

5.2.8 Ve değerlendirilecek itiraz hakkında, konunun görüşüleceği tarih ve İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri bir yazı ile Yönetim Temsilcisi tarafından belgelendirilmiş kişiye ya da itiraz sahibine bildirilir.

5.2.9- Komite toplantısında, itiraza konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler (örneğin; adayın sınavını yapmayan) tarafından oluşmuş, tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınarak değerlendirilir.

5.2.10- Bu esnada gerektiğinde uzman yada bilirkişi görüşüne başvurabilir, ancak görüş verecek uzmanların ilgili sektörde en az 3 yıllık iş tecrübesine sahip olması gerekir.

5.2.11- Komite görüşü, itirazla ilgili kayıtlar, değerlendirmeler, bütün yorumlar, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili diğer bilgiler *Yönetim Temsilcisi*'ne teslim edilir ve Genel Müdür'e iletilir.

5.2.12- Nihai karar Genel Müdür tarafından alınır. *Genel Müdür' ün onayıyla, itirazla ilgili karar belgelendirilmiş kişiye veya itiraz sahibine itiraz tarihinden sonra en geç 1 ay içinde değerlendirme ilgili sürecin tamamlandığı ve karar hakkında Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bildirim yapılır.*

5.2.13- Yapılan İtiraz haklı görülürse, benzer itirazlar ve bunların sonuçları göz önüne alınarak, DÖF açılarak gerekli faaliyetler başlatılır. Yapılacak çalışmalara ait masraflar müşteriden talep edilmez.

5.2.14- İtirazlara ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Ve YGG toplantısı öncesi istatistiksel olarak değerlendirilerek Genel Müdüre *raporlanır.*