



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No:	PR.9-8.00
İlk Yay. Tar.	20.10.2016
Rev. No	6
Rev. Tarihi	21.06.2022

KAMPÜS

MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME VE
GÖZETİM HİZMETLERİ LTD.ŞTİ.

İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No:	PR.9-8.00
İlk Yay. Tar.	20.10.2016
Rev. No	6
Rev. Tarihi	21.06.2022

REVİZYON TAKİP TABLOSU

NO	TARİH	AÇIKLAMA	SAYFA NO
1	20.03.2017	Şikâyete konu personelin bilgilendirilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.	5
	20.03.2017	İtiraz ve Şikâyetin sonuç bildiriminde resmi bilgilendirmeye yönelik düzenleme yapılmıştır.	5
2	20.08.2017	İtiraz etme süresine yönelik düzenleme yapılmıştır.	3
3	25.11.2017	İtiraz ve Şikâyetin değerlendirilmesi ve karar bildirimi esnasında tutulacak kayıt bilgisi eklenmiştir.	5-6
4	08.04.2022	Görüş istenecek kurumlardan TÜRKAK çıkarılmıştır.	4
		İtiraza konu olabilecek durumlarda yer alan iki madde Şikâyet maddesi altına taşınmıştır.	5
5	06.05.2022	"Başvuru şartlarına uygunluk sonuçları" İtiraz maddesinden çıkarılmıştır	4
6	21.06.2022	Sorumluluk detaylandırılmıştır.	3
	21.06.2022	6. madde "Uygulama" detaylandırılmıştır.	4
	21.06.2022	6.1 maddeye "hızlı ve yapıcı" ilave edilmiştir.	4
	21.06.2022	6.4 madde faaliyet kapsam kontrolü ile bildirim şekli eklenmiştir.	5
	21.06.2022	Belgelendirilmiş personel Şikâyeti ile ilgili detay tanımlama yapılmıştır.	5
	21.06.2022	6.8 madde resmi bildirim ifadesi kullanılmıştır.	6

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No:	PR.9-8.00
İlk Yay. Tar.	20.10.2016
Rev. No	6
Rev. Tarihi	21.06.2022

1 AMAÇ

Kampüs'ün gerçekleştirmekte olduğu faaliyetlerine karşı, başvuru sahibi adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden veya ilgili diğer kesimlerden alınan her türlü itiraz ve şikâyetlerin çözümlenmesi usullerini açıklamak.

2 KAPSAM

Bu prosedür Kampüs tarafından gerçekleştirilen tüm faaliyetleri kapsar.

3 TERİMLER ve TANIMLAR

Şikâyet: Özel veya Tüzel kişilerin, Kampüs'ün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, politikası, prosedürleri, personel belgelendirmede görev alan kişinin yapmış olduğu faaliyetler veya bu konular dışındaki memnuniyetsizliği bildirmek için yapmış olduğu sözlü ya da yazılı başvuru.

İtiraz: Kampüs tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetinde, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler hakkında alınmış kararın yeniden değerlendirilmesine yönelik talep.

4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17024:2012	Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar	Madde 9-8
TS EN ISO/IEC 17024:2012	Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar	Madde 9-9
PR.10-2-7.00	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	
PR.10-2-4.00	Kayıtların Kontrolü Prosedürü	

5 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Sekreteryaya Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi ile İtiraz ve Şikâyet Komitesi ve Genel Müdür sorumludur.

Kampüs; itiraz ve şikâyetlerin ele alınması, verilen toplanması, doğrulanması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

6 UYGULAMA

İtiraz ve Şikâyet Prosedürü kapsamındaki söz konusu itiraz ve şikâyetler; tarafsızlık, çıkar çatışması oluşturabilecek durumların oluşmasını engelleyerek, itiraz ve şikâyet başvuru sahiplerinin sahip oldukları niteliklere göre herhangi bir ayırım yapılmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde ele alınması sağlanacaktır.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür

	İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Dok. No:	PR.9-8.00
		İlk Yay. Tar.	20.10.2016
		Rev. No	6
		Rev. Tarihi	21.06.2022

İtiraz /şikâyetle ilgili süreç, İtiraz ve şikâyete konu olan kişi/ler hariç başka bir personel tarafından yürütülür

6.1 Belgelendirmeye İlişkin İtirazlar

Kampüs tarafından gerçekleştirilen belgelendirme faaliyetlerinde kendisi hakkında alınmış kararı tatmin edici bulmayan herkes, haksızlığa uğradığını düşündüğü bu konuda itiraz edebilir. Sınav sonuçlarına ilişkin yapılacak itirazlar, sonuçların açıklanmasını takiben 7(yedi) iş gün içinde yapılmalıdır. Kampüs, tüm itirazların tarafsız, hızlı ve yapıcı bir şekilde ele alınmasını sağlayacaktır.

İtiraza konu olabilecek durumlar aşağıda belirtilmiştir.

- Sınav sonuçlarının değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları

6.2 Şikayetler

Kampüs, belgelendirme faaliyetlerinde aday veya belgelendirilmiş kişilerin memnuniyetini esas almakla birlikte, tüm faaliyetlerinde üçüncü taraf bağımsız belgelendirme kuruluşu olma ilkesinden ödün vermemek temel politika olarak benimsenmiştir.

Kampüs, aday ve belgelendirilmiş kişilerden gelecek geri bildirimlerin iyileştirmeler için birer "Fırsat" olduğunun bilincindedir. Bu nedenle tüm şikayetlerin tarafsız, hızlı ve yapıcı bir şekilde sonuçlanmasını hedeflemektedir.

Şikâyete konu olabilecek durumlar aşağıda belirtilmiştir. Ancak bununla sınırlı değildir. Burada yer almayan konularda şikâyete konu olabilir.

- Kampüs personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Gözetim ve Yenileme İşlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

6.3 İtiraz ve Şikayetlerin Alınması

İtiraz / Şikâyetin Kampüs tarafından kabul edilmesi için web adresi üzerinde de yayımlanan "FR.004 İtiraz ve Şikâyet Formu"nun çevrimiçi veya basılı evrak olarak doldurularak müracaat edilmesi gerekmektedir.

İtiraz / Şikâyetin elden alınmasında sekretarya sorumlusu görevlidir. Elden iletilen İtiraz / Şikâyetin işleme alınması için kayıt altına alınması sekretarya sorumlusunun sorumluluğundadır. İtiraz / Şikâyetin değerlendirilmesi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne havale edilmesi, değerlendirme sonucunda ortaya çıkan görüş doğrultusunda kararların verilmesi, uygulanması, başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi ve kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No:	PR.9-8.00
İlk Yay. Tar.	20.10.2016
Rev. No	6
Rev. Tarihi	21.06.2022

6.4 Geçerli Kılma ve Araştırma

İtiraz/Şikâyet baskılı evrak ile iletilir ise form, Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Genel Müdür konu hakkında bilgilendirilir. Çevrimiçi başvurular Kalite Yöneticisi tarafından her gün düzenli olarak kontrol edilir. Alınan başvurunun Kampüs'ün faaliyet kapsamında olup olmadığı kontrol edilerek işleme alınır.

İtiraz/Şikâyet, Kalite Yöneticisi tarafından incelenerek Genel Müdür ile istişare edilir. İtiraz/Şikâyet geçerliliğine göre belgelendirme faaliyetinde görev almamış ve Genel Müdür tarafından görevlendirilen bağımsız bir "İtiraz/Şikâyet Sorumlusu" tarafından değerlendirmeye alınır. İtiraz/Şikâyetin incelemeye alındığına dair bildirim elektronik posta veya telefon ile şikâyette bulunan kişiye bildirimde bulunulur.

İtiraz sorumlusu, İtiraz/Şikâyete konu olan belgelendirme faaliyetine ilişkin tüm verileri toplar ve İtiraz/Şikâyet konusunu inceler. Yapılan incelemelere ilişkin kayıtlar FR.047 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

İtiraz/Şikâyet, öncelikle Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Tedbir alınması gereken hususlarda PR.10-2-7.00 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak faaliyet adımları belirlenir ve takibi sağlanır.

İtiraz/Şikâyet konu olan kişiye, şikâyet bildirimi sonrasında gerçekleştirilen doğrulamalar neticesinde, İtiraz/Şikâyet ile ilgili olmayan bir personel tarafından bilgi verilmesi sağlanır.

6.5 İtiraz ve Şikâyet Hakkında Karar Verilmesi

İtiraz ve Şikâyetlerin hızlı değerlendirmeye alınması esastır. Bu prensipten yola çıkarak bir itirazın veya şikâyetin değerlendirilmesi için 5 iş günü süre belirlenmiştir. Bu süre itiraz veya şikâyetin incelemeye alınmasına ilişkin süredir.

Şikâyetin veya itirazın sonuçlandırılması, yapılacak araştırmanın niteliğine göre, ilgili bildirim yapıldığından takip eden 30 gün içinde sağlanır. Bu süre zarfında sonuçlandırılmazsa bildirim sahibine konuya ilişkin ara bilgilendirme yapılması yine aynı süre içinde gerçekleştirilir.

İtiraz ve Şikâyetlerin Kampüs bünyesinde karara bağlanamaması durumunda bağımsız olarak kurulan İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Genel Müdür onayı ile toplanarak itiraz veya şikâyeti görüşür. Bu konuda ayrıca MYK'dan da görüş istenebilir.

Şikâyet belgelendirilmiş personel ile ilgiliyse, belgelendirilmiş kişiye durum iletilir. Gerekli görülmesi halinde, şikâyet sahibinden şikâyet konusu ile ilgili savunma alınarak kanıtlarını on gün içerisinde sunması talep edilir. Savunma ve varsa kanıtlar doğrultusunda değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonucunda, belgelendirilmiş kişinin haksız bulunursa, belgesini iptal yoluna gidilir ve söz konusu kişi durum hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, belgelendirilmiş kişi için müspet nitelikteyse, belge kullanımı devam eder ve şikâyet sahibi konu hakkında resmi olarak bilgilendirilir.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Dok. No:	PR.9-8.00
İlk Yay. Tar.	20.10.2016
Rev. No	6
Rev. Tarihi	21.06.2022

6.6 İtiraz ve Şikâyet Komitesi

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Kampüs tarafından işbirliği protokolü imzalanmış olan, avukat, eğitimci ve şikâyetten bağımsız değerlendiricilerden seçilen 3 kişilik bir gruptur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikâyetle ilgili ayrıntılı bir görüş sunar. Ancak Komite 15 işgünü içinde görüşünü oluşturamayacak ise gerekçesini Genel Müdüre bildirerek bu süreyi uzatabilir. Sunulan görüş doğrultusunda Genel Müdür itiraz ve şikâyeti karara bağlar ve itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, KAMPÜS bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde görüş sunan bir mercidir. Son karar Genel Müdüre aittir. İtiraz ve şikâyetin Genel Müdür tarafından çözümlenememesi durumunda ise MYK'ya başvurulur.

6.7 İtiraz ve Şikâyetin Gizliliği

İtiraz ve Şikâyetlerin ele alınması sürecinde şikâyet veya itirazda bulunan kişilerin kimlik bilgileri Kampüs tarafından gizli tutulur. Yasal gereklilikler dışında üçüncü kişilerle paylaşılmaz.

6.8 Kararın Bildirilmesi

İtiraz veya Şikâyetin sonuçlanmasında, itiraz veya şikâyet sahibine FR.048 İtiraz ve Şikâyet Sonuç Bildirim Formu ile resmi yazışma formatına uygun olarak posta yoluyla ve/veya elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak e- imza yada ıslak imzalı olarak resmi bildirim yapılır. Ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bildirim ne şekilde yapıldığı hakkında bilgilendirme yapılır. Yapılacak olan bilgilendirmede şikâyete konu olan personel görevlendirilmez.

6.9 Kayıtların Tutulması

İtiraz ve şikâyetlere ilişkin formlar, LST-04 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi üzerine işlenerek takip edilmesi sağlanır. Formların saklanması elektronik ortamda PR.10-2-4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

7 EKLER

LST-04 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi

FR.004 İtiraz ve Şikâyet Formu

FR.047 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Müdür