

Doküman No: APB.P.05
Yayın Tarihi : 12.04.2018
Revizyon No:04
Revizyon Tarihi : 02.01.2023

**ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Rev. No	Rev. Tar.	Açıklama	Sayfa No
00		İlk Yayın	-
01	11.07.2019	6.3 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması başlığı altındaki 2. Paragraf değiştirildi	5
01	11.07.2019	6.0 UYGULAMA başlığı altına 6.4 İtiraz ve Şikayetlerin Gizliliği başlığı ve bu başlık altına paragraf eklendi.	6
02	03.07.2020	6,0 UYGULAMA başlığı altına ikinci paragrafa " sınav sonucunun bildiriminden sonraki beş (5) iş günü içerisinde " ifadesi eklendi.	3
03	19.02.2021	6.3 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması başlığı altına " Ayrıca Şikayet ve İtiraz Komitesi Akademik Gelişim Personel Belgelendirme kuruluşunda 5 kişiden oluşmakta olup Aşçı yeterliliği ile ilgili toplantıya Ulaştırma ve Lojistik yeterlilikleri üyeleri , Ulaştırma ve Lojistik yeterlilikleri üyeleri ile ilgili toplantıya Aşçı yeterliliği üyeleri katılmayacaktır." Maddesi eklendi.	
04	02.01.2023	6.3 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması başlığı altına " Ayrıca Şikayet ve İtiraz Komitesi Akademik Gelişim Personel Belgelendirme kuruluşunda 5 kişiden oluşmakta olup Aşçı yeterliliği ile ilgili toplantıya Ulaştırma ve Lojistik yeterlilikleri üyeleri , Ulaştırma ve Lojistik yeterlilikleri üyeleri ile ilgili toplantıya Aşçı yeterliliği üyeleri katılmayacaktır." Maddesi " Ayrıca Şikayet ve İtiraz Komitesi Akademik Gelişim Personel Belgelendirme kuruluşunda en az 3 kişiden oluşmakta olup her bir sektör ile ilgili toplantıya sadece o sektörün üyeleri katılabilecektir." Maddesi ile değiştirilmiştir.	

1.0 AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu tarafından oluşturulan Kalite Yönetim Sistemine ve gerçekleştirilen ve/veya planlanan tüm belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak, ilgili tüm taraflardan gelebilecek şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması esaslarının belirlenmesidir.

2.0 KAPSAM:

Bu prosedür, Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu' nun faaliyetlerine ilişkin tüm taraflardan gelen şikâyet ve itirazları kapsar.

3.0 SORUMLULAR:

Genel Müdür

- Komite üyelerini, Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev tanımındaki yetkinliklere göre belirlemek ve atamak
- Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu'na ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve önerilerin titizlikle ve tarafsız bir gözle araştırılmasını, itiraz veya şikâyetlerin haklı olduğu durumlarda tüzel ve/veya gerçek kişilerin mağduriyetlerinin en uygun şekilde giderilmesini sağlamak,
- Sunulan hizmetler ile ilgili iletilen şikâyet ve itirazlar için gerekli iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak, kaynak yaratmak ve sonuçlarının takibini yapmak.

Personel Belgelendirme Müdürü

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek
- Tüm şikâyet ve itirazların yapıcı, tarafsız ve vakitli bir şekilde ele alınmasını sağlamak
- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli iyileştirme çalışmalarını planlamak, takip etmek, tekrarının önlenmesi için önlemlerin alınmasını sağlamak ve sonuçların takibini yapmak.
- Şikâyet ve İtiraz sürecinin yönetilmesi için; kendisine raporlanan kayıtları değerlendirmek, ilgili birimler ile iletişimi sağlamak, iyileştirme planlarının takibini yapmak, sonuçları Genel Müdüre raporlamak.

Kalite Yöneticisi:

- Şikâyet ve itirazların alınması, kaydedilmesi, alındığının teyidi, ilerlemesinin takibi-raporları ile sonuç hakkında Personel Belgelendirme Müdürüne bilgilendirme yapmak,

Birim Sorumluları:

- Birimi ile ilgili şikâyet ve itirazları Kalite Yöneticisine iletmek,
- Şikâyet ve itiraz sahipleri ile iletişimi sağlamak,
- Birimi ile ilgili şikâyet ve itirazların sonuçlandırılması için gerekli çalışmaları yapmak

4.0 TANIMLAR:

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Doküman No: APB.P.05	Yayın Tarihi : 12.04.2018	Revizyon No:04	Revizyon Tarihi : 02.01.2023
-------------------------	------------------------------	-------------------	---------------------------------

**ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talebi.

Düzeltilici Faaliyet (DÖF): Oluşan bir uygunsuzluğun nedenlerinin tespiti, giderilmesi ve tekrarlanmasını önlemek üzere gerçekleştirilen çalışmalar.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: İlgili şikâyet ve itirazın değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için oluşturulmuş Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu ile ilişkili olmayan kişilerden oluşan dış komite.

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi
- DÖF Talep Formu
- DÖF Takip Formu

6.0 UYGULAMA:

Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu, şikâyet ve itirazın ele alınması sürecinin her seviyesinde alınan tüm kararlardan sorumludur.

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler , sınav sonucunun bildiriminden sonraki beş (5) iş günü içerisinde sözlü veya yazılı (posta, faks, www.akademikgelisim.com web adresi, e-posta yoluyla) olarak “**Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu**” ile firmamıza yapılabilir. Şikâyet ve itirazları ele alınma sürecinin tanımı www.akademikgelisim.com web adresimizde talep olmaksızın kamunun erişimine açık olarak yayınlanmıştır.

6.1 İtirazın Alınması ve Değerlendirilmesi

Belgelendirilmek amacıyla başvuruda bulunan Başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler aşağıda verilen konularda herhangi bir yetersizlik veya uygun olmayan işleme karşılaştığı durumda Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşuna itirazda bulunabilir:

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

Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu tüm itirazları Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile alır. Kişiler, online olarak www.akademikgelisim.com web adresimizde bulunan Şikâyet/İtiraz/Öneri Formunu doldurarak yada posta yoluyla da itirazda bulunabilir. İtirazın sözlü olarak iletilmesi halinde, itiraz sahibi tarafından daha sonra form doldurularak itirazı kayıt altına alınır.

Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu içeriğinde;

- İtirazda bulunanın adı
- İtirazın konusu
- İtiraz tarihi
- Kayıt numarası
- Uygulamanın bölüm sorumlusu
- Yapılan faaliyet ve sorunun giderilme tarihi
- DÖF gerekli ise DÖF numarası bulunur.

İtirazı Kalite Yöneticisi alır. Kalite Yöneticisi, alınan itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgileri toplar ve bu bilgileri doğrular.

Alınan tüm Şikâyet/İtiraz/Öneri Formları Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesinde kayıt altına alınır. Formu alan Kalite Yöneticisi itiraz konusunu çözümlmek üzere itirazı ilgilendiren ilgili birim sorumlusu irtibata geçer.

Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz kaydı kapatılır ve gelişinden itibaren beş (5) iş günü içerisinde itirazı kişiye, yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

Öngörülen çözüm, itiraz sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Kalite Yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise, konu "**Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi**"ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet komitesine iletilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş (15) iş günü içerisinde itirazı bir sonuca bağlar ve itirazı yapan kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir. Değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet başlatılması halinde, Kalite Yöneticisi, kapsamlı bir durum değerlendirmesi yapar. Bu kapsamda, itiraz ile ilgili,

- Sebepleri analiz eder,
- Düzeltici Faaliyetin koşullarını belirler,
- Düzeltici Faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanmasını ve kontrol edilmesini sağlar,
- Eğer gerekli ise, önleyici faaliyet önerilerini oluşturur ve bu faaliyeti başlatır.

Yapılan itirazlar, yıllık Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında ve Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınarak, bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler ve uygulamalar değerlendirilir,

6.2.Şikâyetin Alınması ve Değerlendirilmesi

Şikâyetler başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

Doküman No:
APB.P.05Yayın Tarihi :
12.04.2018Revizyon
No:04Revizyon Tarihi :
02.01.2023**ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ****Şikâyete konu olabilecek durumlar genel olarak şunlardır:**

- Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşu personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri,
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Mevzuat, kanun, yönetmelik v.b. yasal şartlara uyulmaması,
- Akademik Gelişim Belgelendirme Kuruluşunun, kamuya açıklamış olduğu belgelendirme şartlarına uymaması,
- Gerçekleştirilen sınavların tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerine bağlı olarak uygulanmaması,
- Ve belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler

Şikâyeti Kalite Yöneticisi alır. Kalite Yöneticisi, alınan şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgileri toplar ve bu bilgileri doğrular.

Alınan tüm Şikâyet/İtiraz/Öneri Formları Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesinde kayıt altına alınır. Formu alan Kalite Yöneticisi şikâyet konusunu çözümlmek üzere şikâyeti ilgilendiren ilgili birim sorumlusu irtibata geçer.

Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, şikâyet kaydı kapatılır ve gelişinden itibaren beş (5) iş günü içerisinde şikâyeti kişiye, yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

Öngörülen çözüm, şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Kalite Yöneticisi tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise, konu "Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi"ndeki tanımlanmış üyelerden oluşan, İtiraz ve Şikâyet Komitesine iletilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş (15) iş günü içerisinde şikâyeti bir sonuca bağlar ve şikâyeti yapan kişiye, yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir. Değerlendirme sonucunda şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet başlatılması halinde, Kalite Yöneticisi, kapsamlı bir durum değerlendirmesi yapar. Bu kapsamda, itiraz ile ilgili,

- Sebepleri analiz eder,
- Düzeltici Faaliyetin koşullarını belirler,
- Düzeltici Faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanmasını ve kontrol edilmesini sağlar,
- Eğer gerekli ise, önleyici faaliyet önerilerini oluşturur ve bu faaliyeti başlatır.

Yapılan şikâyetler, yıllık Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında ve Tarafsızlık Komitesi tarafından ele alınarak, bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler ve uygulamalar değerlendirilir,

Doküman No:
APB.P.05Yayın Tarihi :
12.04.2018Revizyon
No:04Revizyon Tarihi :
02.01.2023**ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Şikâyet ve itiraz komitesi, firmamız bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. Kişi tekrar şikâyet ve itirazında ısrarcı olur ise yasal yollara başvurmak durumundadır.

Kuruluşumuz, Şikâyetlerin ele alınması prosesinde şikâyet sahibi veya şikâyetin ne olduğu konularındaki gizlilik şartlarına bağlı kalmak adına üst yönetim, şirket ortağı ve diğer tüm personelden almış olduğu Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanları ile Kuruluş olarak da Personel Belgelendirme Kalite Politikası ile güvence altına alır.

6.3 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

Komitenin yapısı en az üç kişilik bir topluluktan meydana gelmektedir ki üyelerin alanları;

- En az bir hukukçu
- Kuruluşun belgelendirme yaptığı sektörde görev yapan veya yapmış; en az bir akademisyen/ mühendis/lisans mezunu teknik öğretmen/tekniker/uzman öğretici veya usta öğretici
- Kuruluşun belgelendirme yaptığı sektörde görev yapan veya yapmış; en az bir işveren/orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir.

Bu komite personeli, kuruluş dışından personelden oluşmakta olup, değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından, “**Tarafsızlık Yönetimi Prosedürü**”ne göre, periyodik olarak değerlendirilir.

Ayrıca Şikâyet ve İtiraz Komitesi Akademik Gelişim Personel Belgelendirme kuruluşunda en az 3 kişiden oluşmakta olup her bir sektör ile ilgili toplantıya sadece o sektörün üyeleri katılabilecektir.

Komitenin atamasını Genel Müdür yapar.

6.4 İtiraz ve Şikâyetlerin Gizliliği

Kuruluşumuza yapılan her türlü itiraz ve şikâyetlerin Kalite Yöneticisi tarafından gizlilik prensipleri çerçevesinde yürütülmesi esastır. Şöyle ki ;ilgili itiraz veya şikâyet ile alakalı çalışma yapacak personel veya komite dışında kuruluş içinde ve dışındaki hiçbir kişi , kurum ve kuruluş ile bilgi paylaşımı yapamaz.