	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 1 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05

Hazırlayan Onayı	Gözden Geçirme Onayı	Yürürlük Onayı
Yönetim Temsilcisi	Bölüm Müdürü	Genel Müdür

1 Amaç

Bu prosedürün amacı, Personel belgelendirmesi kapsamında S&Q MART Personel Belgelendirme Bölümü faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'a ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının hızlı ve etkin bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmasının sağlanmasıdır.

2 Kapsam

Bu prosedür S&Q MART Personel Belgelendirme Bölümü tarafından gerçekleştirilen belgelendirme ile ilgili faaliyetlere uygulanır.

3 Referanslar

3.1 İlgili Dokümanlar

TS EN ISO/IEC 17024

TÜRKAK R30-01 Personel Belgelendirme Kuruluşlarının Akreditasyonuna Dair Rehber

Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği-29503
Resmi Gazete

P-2.02-T.01 İtiraz-Şikayet Komitesi Çalışma Kuralları

P-2.02-T.02 Tarafsızlığı Koruma Komitesi Çalışma Kuralları

3.2 İlgili Kayıtlar

P-2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz Başvuru Formu

P-2.02-F.02 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

4 Tanımlar

ŞİKAYET: Bir kişi veya organizasyon tarafından personel belgelendirmesi kapsamında verilen hizmetlerle ilgili "**akreditasyon ve/veya yetkilendirme kuruluşu ile ilgili olanlar dahil**" S&Q MART'ın prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya S&Q MART Personel Belgelendirme Bölümü'nün faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan memnuniyetsizliği ifade eden yazılı başvurulardır.

İTİRAZ: Herhangi bir belgelendirme başvurusunda bulunan bir kişinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin S&Q MART'ın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi için yapılan yazılı başvurudur.

	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 2 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05

İTİRAZ-ŞİKAYET KOMİTESİ: Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'ın aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların incelenerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi S&Q MART içinden ve dışından çeşitli uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdüre bağlı gruptur.

S&Q MART: S&Q MART Personel Belgelendirme Bölümü

Yönetim Sistemi: Kalite Yönetim Sistemi

5 Sorumluluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları

- Bu prosedürün kullanıcıları S&Q MART Personel Belgelendirme Bölümü personelleridir.
- İtiraz başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından İtiraz-Şikayet Komitesi sorumludur.
- Değerlendirilen itiraz ve şikayet başvurularının başvuru sahibine bildirilmesinden, başvuruların izlenmesinden ve sonuçlandırılmasından ve kayıtların tutulmasından Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü sorumludur.
- Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanmasından ve değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

6 Prosedür

6.1 Genel

Personel belgelendirmesi kapsamında S&Q MART Personel Belgelendirme Bölüm faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'a ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.

6.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

6.2.1 Başvurunun Alınması ve İşleme Konulması

- Şikâyet başvurularının nasıl yapılacağı Personel Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar Kitapçığında ve S&Q MART web sitesinde ilgili taraflara duyurulmaktadır.
- Şikayet başvuruları aşağıdaki kişi veya organizasyonlardan gelebilir.
 - S&Q MART 'in belgelendirdiği belgelendirilmiş personel,
 - S&Q MART 'in belgelendirdiği belgelendirilmiş personelin müşterileri,
 - Kamu kurumları,
 - Özel kuruluşlar,

	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 3 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05


- e) S&Q MART'ın müşterileri ve kamunun diğer üyeleri,
 - f) Diğer ilgili taraflar
 - g) Akreditasyon kuruluşu ve yetkilendirme kuruluşları
- S&Q MART'a ulaşan şikayetlerden aşağıdaki konular sonucunda ortaya çıkabilir.
 - Sınav Yapıcı/Değerlendirme Uzmanları ve Gözetmenlerin veya İç Doğrulamacıların tutum ve davranışları,
 - Değerlendirme programına uyum,
 - Personel belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,
 - Belgelendirilmiş personelin hizmetin kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikayeti,
 - Akreditasyon ve/veya yetkilendirme kuruluşlarının belgeli çalışanların logo ve marka işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu,
 - Belgelendirme programına ve/veya kapsamı,
 - S&Q MART tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran çalışanca kabul edilmemesi
 - Sınav soruları,
 - Duyurularla ilgili vb.
 - Bu konular sınırlı olmamakla birlikte S&Q MART için şikayet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır.
 - S&Q MART şikayeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar ve doğrulamasını yapar ve şikayet sahibini bilgilendirir.
 - Şikayetler ile ilgili yöntem S&Q MART web sitesinde yayınlanmaktadır.
 - Şikayet sahibi; P-2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz Başvuru Formunu doldurarak formu S&Q MART 'a ulaştırması ile veya e-posta ile şikayet bildiriminde bulunabilir.
 - Şikayet alındığında şikayet sahibine bilgilendirme yapılır. Ayrıca şikayetin ele alındığı ve şikayete yönelik sürecin nasıl işleyeceğine, sonuçlanacağına yönelik bilgilerde şikayet sahibine Planlama Sorumlusu tarafından iletilebilir.
 - Şikayet ile ilgili olarak işlem başlatılmadan önce başvuru konusunun S&Q MART Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu doğrulanır.
 - **Form ulaştıktan sonra I-0.20 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü'ne göre faaliyet başlatılır.**
 - Şikayetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere form şikayetin Bölüm Müdürüne iletilir.

6.2.2 Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

- Şikayetin kök nedeninin araştırılmasından, değerlendirilmesinden, gerekli düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinden ve sonuçlandırılmasında Bölüm Müdürü sorumludur.

	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikâyet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 4 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05

- Bölüm Müdürü Şikâyetin çözümlenmesi için, şikâyet konusunda faaliyette görev almamış personel de görevlendirebilir.
- Gerekli görüldüğünde faaliyeti gerçekleştirecek kişi değiştirilebilir.
- Görevli personel şikâyetin araştırılmasından, incelenmesinde, çözümüne yönelik faaliyeti gerçekleştirmekten ve izlemekten sorumlu olur.
- Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde Yönetim Temsilcisi ile işbirliği yapılır.
- Değerlendirme süreci Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet aksiyonları başlatılır.
- Şikâyet S&Q MART' tan belgeli bir çalışana ait ise, alınan aksiyonlar ve çözümler Planlama Sorumlusu tarafından ilgili belgelendirilmiş çalışana iletilir ve şikâyete ilişkin cevap istenir.
- Alınan cevap şikâyetin giderildiği konusunda yeterli delilleri içeriyor ve şikâyet sahibi şikâyetin giderildiğini kabul ediyor ise şikâyet sonuçlandırılır.
- Aksi takdirde gerektiğinde şikâyete ilişkin ilgili çalışana olağan dışı **(özel değerlendirme)** değerlendirme gerçekleştirilebilir.
- Bu özel değerlendirmede şikâyet konusu başta olmak üzere belgelendirilmiş çalışanın,
 - a) İletişim adresi ve faaliyet sahaları,
 - b) Belgelendirilmiş çalışanın kapsamını içeren konularda değerlendirme gerçekleştirir.
- Gerçekleştirilen faaliyete/değerlendirmeye ilişkin yapılan çalışmanın sonuçları Planlama Sorumlusu veya Bölüm Müdürü tarafından gizlilik esaslarına uygun şekilde yazılı olarak şikâyet sahibine gönderilir.
- Şikâyetin araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren 10 gün içerisinde tamamlanmalıdır.
- Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa Planlama Sorumlusu tarafından şikâyet sahibi yazılı veya e-posta ile bilgilendirilir.
- Şikâyete istinaden yapılan düzeltici faaliyetin sonucunu, şikâyet sahibinin kabul etmemesi ve yazılı bildirmesi durumunda şikâyet tekrar değerlendirilmek ve karar verilmek üzere Bölüm Müdür tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesine sevk edilir.
- Şikâyet sahibine iletilecek olan komite kararı, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.
- S&Q MART, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, çalışan ve/veya şikâyet sahibi ile üçlü yapılan görüşme ile karar verir.
- Bu karar P-1.01-F.01 Toplantı tutanağı ile kayıt altına alınarak verilen karar doğrultusunda hareket edilir.

	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 5 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05

6.3 İtirazların Değerlendirilmesi

6.3.1 Başvurunun Alınması ve İşleme Konulması

- İtiraz başvurularının nasıl yapılacağı Personel Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar Kitapçığında ve S&Q MART web sitesinde ilgili taraflara duyurulmaktadır.
- Sınırlı olmamakla birlikte aşağıda itiraz olarak değerlendirilebilecek konular açıklanmıştır.
 - ❖ Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda)
 - ❖ Belge düzenlenmemesi
 - ❖ Kapsam
 - ❖ Belgenin askıya alınması,
 - ❖ Belgenin iptali vb.
- Bu konular sınırlı olmamakla birlikte itiraz olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. Başvurunun içeriği ne olursa olsun, önemli olan hızlı ve doğru bir şekilde işlem görmesidir.
- S&Q MART itirazı geçerli kılmak ve etkin bir şekilde değerlendirebilmek için başvuru sahibinden en az aşağıdaki bilgileri temin eder.
 - İtiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,
 - başvuruyu yapan kişinin adı,
 - itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan S&Q MART personeli adları,
 - kararın kabul edilmeme nedenleri,
 - gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri
- Sınav sonuçlarına yapılan itirazların kabul edilmesi için itirazda bulunan kişi en geç 30 gün içinde S&Q MART'a yazılı olarak bildirimde bulunmalıdır.
- İtiraz sahibi; P-2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz Başvuru Formunu doldurarak formu S&Q MART'a ulaştırması ile veya e-posta ile itiraz bildiriminde bulunabilir.
- İtiraz alındığında itiraz sahibine bilgilendirme yapılır. Ayrıca itirazın ele alındığı ve itiraza yönelik sürecin nasıl işleyeceğine, sonuçlanacağına ve itirazın en geç 30 gün içinde sonuçlandırılacağına yönelik bu bilgiler Planlama Sorumlusu tarafından e-posta veya yazılı olarak iletilir.
- İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine yazılı/e-posta ile gelişmeler hakkında bilgi verilir.
- Başvuranın talep etmesi durumunda İtiraz-Şikayet Komitesinin kimlerden oluştuğu ve başvuranın komite üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu bildirilmelidir.

	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 6 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05

6.3.2 Başvuruların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

- Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü itirazla ilgili başvuruyu İtiraz-Şikayet Komitesine iletir. İtiraz Kurulu; toplanarak itiraz başvurusunu değerlendirir.
- Gerekğinde süreçte görev alan personel ve komitelerden ilave bilgi alınır.
- Komite itirazın geçerliliğini detaylı bir şekilde değerlendirir, itiraz konusu olan kararla ilgili tüm faaliyetleri gözden geçirir, itirazın gerekçelerini araştırır. Değerlendirme sonucu oluşan görüş Personel Belgelendirme Müdürü'ne bildirilir.
- Personel Belgelendirme Müdürü, İtiraz-Şikayet Komitesi tarafından alınan kararı, gerekmesi durumunda Hukuk Müşavirinin görüşünü alarak değerlendirir.
 - İtiraz sahibine iletilecek olan karar, itiraza konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçilir ve onaylanır.
 - Komitenin aldığı karar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.
 - İtiraz sahibi, Komitenin aldığı kararı kabul etmezse yasal işlem başlatabilir.
 - İtiraz-Şikayet Komitesi, P-2.02-T.01 İtiraz-Şikayet Komitesi Çalışma Kuralları Talimatına göre hareket eder.

6.4 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi:


- S&Q MART'da müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- Sınav Yapıcı/Değerlendirme Uzmanları müşteri memnuniyetlerini her sınavda (Teorik/Pratik) P-2.02-F.02 Müşteri Memnuniyet anketini uygular.
- Toplanan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek müşteri memnuniyet sonucu hesaplanır.
- Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

6.5 Gizlilik:

- Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde S&Q MART'ı akredite eden ve yetkilendiren kuruluşlar hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez.
- Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

6.6 Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi

- Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi, P-2.02-T.02 Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi çalışma kuralları çerçevesinde şikayet ve itirazları da değerlendirerek Tarafsızlık Komitesi toplantılarında kararlar alır.

	PERSONEL BELGELENDİRME	Doküman No : P-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 7 / 7 Tarih : 24.04.2019 Revizyon : 05

7 Dağıtım – Dosyalama ve Revizyon Takibi

Dağıtım: Bu prosedür aşağıdaki tabloda belirtilen yöntem ile ilgili kişilere dağıtılır.

(O): Orijinal Doküman	(1):Hard Copy Dağıtım
(+):Sorumlu, Ağdan Ulaşım	(-):Sorumlu Değil

G.M.: Genel Müdür	İ.K.: İtiraz-Şikayet Komitesi	P.L.S/SMH.: Planlama Sorumlusu/Sınav Materyali Hazırlayıcısı
Y.T.: Yönetim Temsilcisi	B.B.M.: Belgelendirme Bölüm Müdürü	D.U.: Sınav Yapıcı/Değerlendirme Uzmanları
P.S.: Pazarlama Sorumlusu	K.V: Karar Verici	

Doküman	Dağıtım/Bölüm							
	G.M.	Y.T.	PBM	İ.K.	PS	P.L.S/S.M.H	SY/DU	KV
Prosedür								
P-2.02 Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	+	0	+	+	+	+	+	+

Dosyalama: Personel Belgelendirme Bölümü belgelendirme faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili tüm belgeler belgelendirme bölümü adına işin yürütülmesinden sorumlu belgelendirme müdürü tarafından proje dosyasında P-1.03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre muhafaza edilmesi sağlanır.

Revizyon Takibi:

Rev. No	Tarih	Açıklama
00	01.01.2012	Yeni yayınlandı
01	27.07.2012	Personel Belgelendirme Tarafsızlık komitesi çalışma kuralları eklendi. 6.8 Maddesi Eklendi.
02	20.09.2016	MYK Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği gözden geçirilerek düzenleme yapıldı.
03	20.11.2018	Sınav sonuçları ile ilişkili itiraz süresinin tanımlanması ve İlgili doküman kısmının güncellenmesi
04	18.01.2019	Tüm prosedürün gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi
05	24.04.2019	6.2.1 maddesinde Prosedürün ismi değişti, 7 maddesi düzenlendi