



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ SÜREKLİ EĞİTİM MERKEZİ

YETKİLENDİRİLMİŞ BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman No : PR07
Yayın Tarihi : 20.10.2021
Revizyon No : 02
Revizyon Tarihi : 01.06.2022
Sayfa No : 1 / 5

İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin ilgili tüm tüzel veya gerçek kişilerden gelen itiraz ve şikâyetlerin yönetimi ile müşteri memnuniyet düzeyinin ölçülmesine yönelik bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Sınav ve Belgelendirme Faaliyetlerine ilişkin, başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimlerden alınan değerlendirme, belgelendirme ve diğer kararlarına ilişkin tüm itiraz ve şikâyetlerin kayıt altına alınması, geçerli kılınması, izlenmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve geri bildirimde bulunulmasına ilişkin faaliyetler ile söz konusu kişi, kurum veya kuruluşların birimin hizmetlerinden duyduğu memnuniyete ilişkin görüşlerin toplanarak kayıt altına alınması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesine ilişkin faaliyetlerde uygulanır.

3. UYGULAMA

3.1. Terimler ve Tanımlar

Bu prosedürde geçen;

İtiraz: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin birimce verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebini ifade eder.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonu, birim ve kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir.

3.2. Genel İlkeler

3.2.1. İlgili tarafların, belgelendirme süreci uygulamalarındaki bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına ilişkin itiraz hakkı bulunmaktadır ancak itiraz başvuruları sadece bu uygulamalardan veya kararlardan doğrudan etkilenen başvuru sahipleri, adaylar ve belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular, bu Prosedür içerisinde, şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve değerlendirilmesi bölümünde belirtildiği şekilde ele alınır ve çözümlenir.

3.2.2. Sınav ve belgelendirme sürecindeki bir sınav sonucuna, sınav sorusuna ya da belgelendirme kararına yapılan itirazlar sözlü olarak yapılamaz. İtiraz mutlaka yazılı olarak kayıt altına alınır. Başvuru sahiplerinden, birimin web sitesinde yer alan **İtiraz ve Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)**'i doldurarak veya bir dilekçe ile itirazına ilişkin yazılı olarak bildirimde bulunması talep edilir. Yazılı itirazlar, e-posta, posta, faks yoluyla veya elden iletilebilir.

3.2.3. Sınav ve belgelendirme süreci ve uygulamalarına ilişkin şikâyetler ise, elektronik posta, posta, faks, kayıt altına alınan telefon görüşmeleri yoluyla veya elden iletilebilir.

3.2.4. Sınav ve sınav sonuçlarına ilişkin itirazlar, sınav sonuçlarının açıklanmasına müteakip 5 işgünü içinde yapılabilir.

3.2.5. Yeniden belgelendirme sonrasında alınan kararlar, belgenin iptal edilmesi, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi, daraltılması ile ilgili alınan kararlar için yapılacak itirazların süresi kararın bildiriminden itibaren 5 işgünüdür.

Hazırlayan
Remzi Mustafa GENÇER
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Levent ÖZÇAĞ
YBB Sorumlusu



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ SÜREKLİ EĞİTİM MERKEZİ

YETKİLENDİRİLMİŞ BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman No : PR07
Yayın Tarihi : 20.10.2021
Revizyon No : 02
Revizyon Tarihi : 01.06.2022
Sayfa No : 2 / 5

İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

3.2.6. Birim tarafından alınan itiraz ve şikâyetler, tüm taraflara adil ve eşit bir yaklaşım içerisinde tarafsız, bağımsız ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara bağlanır. Birim şikâyet ve itirazların ele alınması sürecinin aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

3.2.7. İtiraz ve şikâyetlerin yönetimi için uygulanan bu Prosedür, birimin internet adresi olan “<https://ybb.comu.edu.tr>” üzerinden de yayınlanmak suretiyle kamunun erişimine açık hale getirilir.

3.3. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

3.3.1. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itiraz ve şikâyetlerin birim tarafından çözüme ulaştırılmaması durumunda, adil bir yaklaşımla inceleyerek, değerlendirir ve görüş bildirir.

3.3.2. İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi üyeleri, adil temsil ilkesi göz önünde bulundurularak (kamu, işveren, işçi vb. kesimleri temsilen) dengeli katılımını içerecek şekilde en az 3 kişiden oluşur ve YBB Sorumlusu tarafından atanır. Üyeler aynı göreve yeniden seçilebilirler.

3.3.3. Ataması yapılan komite üyeleri göreve başlaması için gerekli işlemler, **İnsan Kaynakları Yönetimi ve Eğitim Prosedürü (PR05)**'e göre yürütülür. Üyelere görevleri ve görev tanımları tebliğ edilir.

3.3.4. Komite, itiraz ve şikâyet komitesine havale edilen bir şikâyet ve/veya itiraz durumunda Belgelendirme Birimi'nin bilgilendirmesi üzerine toplanır. Toplantının sekreteryaya hizmetleri İdari Birim Sorumlusu tarafından yürütülür ve toplantı tarihi, yeri ve gündemi; toplantı tarihinden en az 7 (yedi) iş günü öncesinden üyelere duyurulur. Toplantı en az 3 üyenin katılımıyla açılır ve kararlar oy çokluğuyla alınır. Komite, aldığı kararları YBB Sorumlusuna bildirir.

3.3.5. Komite üyeleri, itiraz ve şikâyetleri değerlendirmek üzere yapılacak toplantılara kendilerinin katılmasına engel teşkil edecek bir durumun olup olmadığını birime bildirmekle yükümlüdür. Komite üyelerine Tarafsızlık ve Gizlilik beyanı imzalatılır. Bir üyenin;

- Başvuru sahibiyle aralarında akrabalık bağının bulunması,
- Son iki yılda başvuru sahibinin sınavında veya eğitiminde görev alması,
- Başvuru sahibiyle ticari ilişkisinin bulunması

halleri, Komite üyesinin o şahsa ilişkin itiraz ve şikâyetin değerlendirme toplantısına katılmasına engeldir. Bu durumda ilgili üye itiraz ve şikâyet sahibi ile arasındaki ilişkiyi açıklayarak Komite toplantısına katılamayacağını YBB Sorumlusuna bildirir.

3.3.6. Komite, itiraz veya şikâyetin Komite Başkanına bildirildiği günden itibaren; itirazları en geç 15 gün içerisinde, şikâyetleri ise en geç 30 gün içerisinde karara bağlamak zorundadır.

3.4. İtirazların Alınması, Geçerli Kılınması ve Değerlendirilmesi

3.4.1. İtirazlar,

- Başvuru şartlarına uygunluk,
- Sınav sorularının uygunluğu,
- Sınav sonucu,
- Belgelendirme kararları,
- Yeniden belgelendirme kararları,

Hazırlayan
Remzi Mustafa GENÇER
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Levent ÖZÇAĞ
YBB Sorumlusu



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ SÜREKLİ EĞİTİM MERKEZİ

YETKİLENDİRİLMİŞ BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman No : PR07
Yayın Tarihi : 20.10.2021
Revizyon No : 02
Revizyon Tarihi : 01.06.2022
Sayfa No : 3 / 5

İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

– Belge iptali, askıya alınması, kapsamın genişletilmesi veya daraltılması işlemleri/kararları için yapılabilir.

3.4.2. Birime yapılan itiraz başvuruları **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)** ile alınır. Eğer varsa itiraz ile ilgili delilleri içeren belgeler de başvuru sahibinden temin edilerek **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)**'na eklenir.

3.4.3. Alınan tüm itiraz başvuruları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **İtiraz/Şikâyet Takip Listesi (PR07-FR02)**'ye kaydedilerek izlenir. İtirazın gerekçelerini oluşturan süreç, yöntem, yer, zaman ve benzeri hususlar, **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)**'de yer alan "Ön Değerlendirme Açıklaması" bölümünde tanımlanarak ilk inceleme ve değerlendirme için YBB Sorumlusu'na iletilir.

3.4.4. İletilen itirazlar, öncelikle YBB Sorumlusu tarafından **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)** üzerinden ön değerlendirmeye tabi tutulur ve itiraza ilişkin çözüm üretilebilmesi için Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli çalışmaların yapılması sağlanır. Bu çalışmaların 10 işgünü içerisinde sonuçlandırılması esastır.

3.4.5. Bu çalışma itiraz sahibine iletilir. Üretilen çözümler itiraz sahibi tarafından yazılı onay (e-mail, fax, sms, posta) ile uygun görmesi halinde öngörülen çözüm uygulanarak itiraz kaydı kapatılır.

3.4.6. İtiraz sahibinin çözümü uygun bulmaması halinde itiraz YBB Sorumlusu tarafından "İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi"ne iletilir.

3.4.7. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek itirazın Komiteye iletilmesinden itibaren en geç 10 işgünü içerisinde değerlendirir. İtirazın uzmanlık gerektiren konularda olması halinde, Komite konu uzmanlarını toplantıya çağırabilir veya onlardan yazılı görüş alarak karara varabilir. Komite değerlendirme sonucunu YBB Sorumlusuna iletir.

3.4.8. Değerlendirme sonucu itiraz sahibine iletilir. İtiraz sahibinin isteğinin olumlu bulunması halinde, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Süreç ve değerlendirme sonucu hakkında itiraz sahibine elektronik posta aracılığı ve posta yolu ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

3.4.9. İtirazların sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından istatistiksel teknikler kullanmak suretiyle değerlendirilir ve raporlanır. Ayrıca Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

3.4.10. Tüm itirazlar, kalite kaydı olarak "İtirazlar ve Şikâyetler" dosyasında muhafaza edilir.

3.4.11. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, itirazların son değerlendirme organıdır. Karar verme yetkisi YBB Sorumlusuna aittir. Ancak, belgelendirme kararını etkileyen itirazlarda, "İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi" tarafından değerlendirilen ve sonuçlandırılan itirazlara ilişkin nihai karar, ilgili bilgi ve kayıtları göz önünde bulundurmak kaydıyla, Karar Verici'ye aittir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararlarına itiraz yolu Türk Hukuk Sistemi içinde açıktır.

3.5. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

3.5.1. Şikâyetler;

- Birim personelinin belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları,
- Birimin faaliyetleri,
- Gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzluklar,

Hazırlayan Remzi Mustafa GENÇER <i>Kalite Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan Levent ÖZÇAĞ <i>YBB Sorumlusu</i>
---	--



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ SÜREKLİ EĞİTİM MERKEZİ

YETKİLENDİRİLMİŞ BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman No : PR07
Yayın Tarihi : 20.10.2021
Revizyon No : 02
Revizyon Tarihi : 01.06.2022
Sayfa No : 4 / 5

İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları konularında yapılabilir.
- Birime yapılan şikâyet başvuruları **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)** ile kayıt altına alınır. Sözlü yapılan şikâyetler, birim personeli tarafından kayıt altına alınır.

3.5.2. Alınan tüm şikâyet başvuruları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **İtiraz/Şikâyet Takip Listesi (PR07-FR02)**'ye kaydedilerek izlenir. Şikâyetin gerekçelerini oluşturan süreç, yöntem, yer, zaman ve benzeri hususlar, **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)**'de yer alan “Ön Değerlendirme Açıklaması” bölümünde tanımlanarak ilk inceleme ve değerlendirme için YBB Sorumlusu'na iletilir.

3.5.3. İletilen şikâyetler, öncelikle YBB Sorumlusu tarafından **İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07/FR.01)** üzerinden ön değerlendirmeye tabi tutulur ve şikâyete ilişkin çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmaların yapılması sağlanır.

3.5.4. Üretilen çözümler şikâyet sahibine iletilir. Şikâyet sahibi tarafından yazılı onay (mail, fax, sms, posta) ile uygun şikâyet kaydı kapatılır.

3.5.5. Çözüm, şikâyet sahibinin şikâyetini karşılamaz ise YBB sorumlusu tarafından “İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi”ne iletilir.

3.5.6. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, itiraz ve şikâyetin Komiteye iletilmesinden itibaren en geç 30 iş günü içerisinde şikâyeti değerlendirir. Şikâyetin uzmanlık gerektiren konularda olması halinde Komite, konu uzmanlarını toplantıya çağırabilir veya onlardan yazılı görüş olarak karara varabilir. Görevlendirilecek konu uzmanı YBK ve kendisinden istenen görev tanımı hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu YBB Sorumlusuna iletilir ve sonuca bağlar.

3.5.7. Değerlendirme sonucu şikâyet sahibine iletilir. Şikâyet sahibinin isteğinin olumlu bulunması halinde, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Süreç ve değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine elektronik posta aracılığı ve posta yolu ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

3.5.8. Şikâyetlerin sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından istatistiksel teknikler kullanmak suretiyle değerlendirilir ve raporlanır. Ayrıca Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

3.5.9. Tüm şikâyetler kalite kaydı olarak “İtirazlar ve Şikâyetler” dosyasında muhafaza edilir.

3.5.10. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, şikâyetlerin son değerlendirme organıdır. Karar verme yetkisi YBB Sorumlusuna aittir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararlarına itiraz yolu Türk Hukuk Sistemi içinde açıktır.

3.6. Memnuniyetin Ölçülmesi

3.6.1. Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili; başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler ve işverenlerin memnuniyetleri düzenli aralıklarla ölçülür.

3.6.2. Adayların memnuniyet düzeyinin ölçülmesi için sınavdan sonra **Aday Memnuniyet Anketi (PR07-FR03)** uygulanır. Bu anketler Sınav Gözetmeni/Sınav Yapıcı tarafından birime teslim edilir.

Hazırlayan
Remzi Mustafa GENÇER
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Levent ÖZÇAĞ
YBB Sorumlusu



**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SÜREKLİ EĞİTİM MERKEZİ**

YETKİLENDİRİLMİŞ BELGELENDİRME BİRİMİ

Doküman No : PR07
Yayın Tarihi : 20.10.2021
Revizyon No : 02
Revizyon Tarihi : 01.06.2022
Sayfa No : 5 / 5

İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

3.6.3. Mesleki Yeterlilik Belgesi teslim edilen kişilerin memnuniyeti, belgenin verildiği tarihten 3 ay sonra e-posta ile kendilerine gönderilen **Belgelendirilen Personel Memnuniyet Anketi (PR07-FR04)** ile ölçülür. Bu anketler, Kalite Yönetim Temsilcisinde toplanır.

3.6.4. İşverenlerin memnuniyeti ise yılda bir kez doldurulmak üzere işletmelere gönderilen **İşveren Memnuniyet Anketi (PR07-FR05)** ile ölçülür. Anket gönderilecek işletmeler personeli belgelendirilen işletmeler arasından örneklem seçilmek suretiyle belirlenir.

3.6.5. Anket sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilerek raporlanır ve ayrıca Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

3.6.6. Anketler ve sonuçları kalite kaydı olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "Müşteri Memnuniyeti" dosyasında saklanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İtiraz/Şikâyet Başvuru ve Değerlendirme Formu (PR07-FR01)
- İtiraz/Şikâyet Takip Listesi (PR07-FR02)
- Aday Memnuniyet Anketi (PR07-FR03)
- Belgelendirilen Personel Memnuniyet Anketi (PR07-FR04)
- İşveren Memnuniyet Anketi (PR07-FR05)
- Risk Analiz Formu (PR07-FR06)

REVİZYON TAKİP TABLOSU

No	Tarih	Açıklama	Sayfa
01	01/06/2022	Maddeler değiştirildi.	3.4.5-3.5.4

Hazırlayan
Remzi Mustafa GENÇER
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Levent ÖZÇAĞ
YBB Sorumlusu