



# PBM ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

## 1.0. AMAÇ

QA AKADEMİ, yapmakta olduğu personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden, diğer kesimlerden ve ilgili taraflardan gelen şikâyet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0. KAPSAM

Bu prosedür, QA AKADEMİ' nin yürütmekte olduğu personel belgelendirme hizmetleri ve Karar vericilerin kararlarına ilişkin olarak müşterilerden, diğer kesimlerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Temsilcileri, Personel Belgelendirme Müdürlüğü Koordinatörü ve Personel Belgelendirme Müdürlüğü İdari Sorumlusu sorumludur.

## 4.0. TANIMLAR

- 4.1. **Şikâyet:** Firmaların/kişilerin, QA AKADEMİ' nin personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış sınav yapıcılar, sınav süresince sınav ekibi tarafından ortaya çıkabilecek uygunsuz davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler, personel belgelendirme hizmeti sunduğu kişiler ve/veya belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda QA AKADEMİ' ye yapılan başvurular
- 4.2. **İtiraz:** QA AKADEMİ tarafından herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın, kabul edilmeme durumu
- 4.3. **Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi:** Şikâyet ve İtiraz değerlendirme Komitesi; belgelendirme kararı verenler ve sınavı yapanlardan bağımsız üyelerden oluşan bir komitedir. Şikâyet ve itiraz Komitesi, sektör /itiraz kapsamı alanında bilgi sahibi olan (itiraza konu olmayan) üyelerden bir secim yapılarak oluşturulur.

## 5.0. UYGULAMA

- 5.1. QA AKADEMİ, tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme hizmetleri ve Personel Belgelendirme Karar Vericileri tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikâyet, Yönetim Temsilcileri tarafından kayıt altına alınır. Şikâyeti veya itirazı alan QA AKADEMİ, geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

QA AKADEMİ, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Şikâyetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve/veya itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırılmamaktadır.

- 5.2. Bu taraflardan alının şikâyetler, yönetim temsilcilerine fax-mail-filemaker yolu ile ulaştırılabilir. İtiraz/Şikâyet tüm çalışanlar tarafından alınabilir.

<b>Hazırlayan:</b> Yönetim Temsilcisi	<b>Onaylayan:</b> Yönetim Kurulu Başkanı Latif Murat YILMAZ
---------------------------------------	--



## PBM ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

**5.3. İTİRAZ:** Belgelendirilmek üzere başvuran kişi ile ilgili olarak, belgelendirme başvurusu, sınav süreci (sınav görevlisi, karar verme süreci, sınav tarihi, sınav yeri, sınav materyali, güvenlik önlemleri, sınav sonucu) vb. durumlarda talep göz önüne alınarak itiraza konu olan durum Personel Belgelendirme Müdürlüğü Koordinatörü tarafından değerlendirilir. *Yukarıdaki maddelerden birine itiraz edilebilmesi itiraza konu olan olay üzerinden en fazla 5 iş günü geçmiş olmalıdır. Örneğin sınav yapıcıya sınavdan sonra en fazla 5 iş günü içerisinde yapılan itirazlar kabul edilmekte, 6. İş gününden sonra yapılan itirazla kabul edilmemektedir.*

İtirazın alındığı ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde bildirilir. İtirazın değerlendirilmesi PBM Şikâyet / İtiraz Değerlendirme Ve Karar Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz en geç 1 hafta içerisinde daha önceki benzer itirazlar da dikkate alınarak değerlendirilir ve gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet formu kullanılarak faaliyet başlatılır ve yeniden işlem yapılarak itiraz durumu çözüme kavuşturulur. Personel belgelendirme kapsamında sınav yapıcılarda/gözetmenlerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak, değişiklik yapılır. Faaliyet 15 iş günü içinde sonuçlanamadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, müşterinin sunulan değerlendirmeyi kabul etmemesinin üzerinden en fazla 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 1 kişinin dâhil olduğu toplamda 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Komite üyeleri itirazın kendilerine ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde konuyu çözüme kavuşturmak ile görevlidir.

Komite tarafından alınan kararın da uygun bulunmaması durumunda konu Mesleki Yeterlilik Kurumuna taşınır.

**5.4. ŞİKÂYET:** QA AKADEMİ' de hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak müşterilerden veya firmamızın faaliyetleri konusunda ilgili diğer kesimlerden (nihai tüketici vs.) gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyetin alındığı ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde bildirilir. Şikâyetin değerlendirilmesi PBM Şikâyet / İtiraz Değerlendirme Ve Karar Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet formu kullanılarak faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikâyet sahibine şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 15 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 15 iş günü içinde sonuçlanamadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, müşterinin sunulan değerlendirmeyi kabul etmemesinin üzerinden en fazla 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından şikâyet durumuna göre konusuna göre uzman en az 1 kişinin de dâhil olduğu toplamda 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Çözüm sürecinde görev alan komite üyelerinin şikâyete konu firma ile 2 yıl önce ve sonrasında ilişki herhangi bir ilişkilerinin olmaması sağlanacaktır.

**Hazırlayan:** Yönetim Temsilcisi

**Onaylayan:** Yönetim Kurulu Başkanı  
Latif Murat YILMAZ



## PBM ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- 5.5. Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.
- 5.6. Komite üyeleri itirazın kendilerine ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde konuyu çözüme kavuşturmak ile görevlidir. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir.
- 5.7. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Yönetim Kurulu Başkanına gönderilir. Şikâyet veya itiraz neticesinde tüm QA AKADEMİ 'in faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.
- 5.8. QA AKADEMİ' ye ulaşan, belgeli kişilerden kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kişiye yazılı ve sözlü olarak bildirilir ve kişiden hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Yönetim Kurulu Başkanı tarafından değerlendirilir. Personel Belgelendirme sınav/belgelendirme süreçlerine yapılan itirazlar sonucunda gerekli görülürse, Personel Belgelendirme Müdürlüğü Koordinatörü tarafından belgelendirme süreci başka bir sınav görevlisi ile sınav tekrarlanabilir. Bu aşamada madde 5.3 belirtilen prosedür işletilir.
- 5.9. Sınavlar neticesinde alınan personel belgelendirme kararlarına ve teknik konulara yapılan şikâyet ve itirazlar ise, QA AKADEMİ' ye ulaştığında, öncelikle konu süreçte yer almamış başka bir karar vericinin değerlendirmesine sunulur. Diğer karar vericinin aldığı karar; itiraz/şikâyet sahibi tarafından uygun bulunmaz ise şikâyet ve itiraz komitesine yönlendirilir. Komitenin kararının da uygun bulunmaması durumunda itiraz Mesleki Yeterlilik Kurumu'n yönlendirilir.
- 5.10. Konunun görüşüleceği tarih ve şikâyet ve itiraz komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz komitesi için yeni bir üye arayışına girilir ve konu hakkında ilgili taraflar bilgilendirilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların Personel Belgelendirme için, belgelendirme kapsamı ile ilgili Ulusal Yeterlilikte belirtilen değerlendirici ölçütleri kriterlerini taşıması gerekir. Komite, itirazın komiteye ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde kesin kararını verir. Karar, birliği çokluğu esasına göre alınır.
- 5.11. Şikâyet ve İtiraz komitesi kararı; QA AKADEMİ tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.
- 5.12. İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

**Hazırlayan:** Yönetim Temsilcisi

**Onaylayan:** Yönetim Kurulu Başkanı  
Latif Murat YILMAZ



## PBM ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- 5.13. Şikâyet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, şikâyet veya itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun öncesinde Mesleki Yeterlilik Kurumuna sonra ise T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 5.14. Şikâyeti veya itirazı yapan ve şikâyet/itirazın konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikâyetin veya itirazın türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.
- 5.15. Şikâyete veya itiraza konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır. Şikâyetin kapatılıp kapatılmadığının takibi Filemaker yazılımı üzerinden yapılır.
- 5.16. Şikâyetin veya itirazın alınması üzerine, QA AKADEMİ' ye şikâyetin veya itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.
- 5.17. Şikâyet, QA AKADEMİ tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Ve konunun takibi QA AKADEMİ Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.
- 5.18. Müşterinin zarara uğramış olması ve şikâyetinde haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.
- 5.19. QA AKADEMİ, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlemektedir.
- 5.20. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumlar aşağıda listelenmiştir;
- Şikâyet/ itiraz değerlendirmesi sonucunda hata yapıldığının tespit edildiği durumlar
  - Şikâyet ve itiraz komitesine yönlendirilen tüm itiraz/ şikâyetler
  - Belgelendirme başvurusu, sınav ve sınava atama süreci haricinde yapılan şikâyetler/itirazlar hakkında yapılan ön inceleme sonucunda QA AKADEMİ' nin hatalı olmasının tespiti

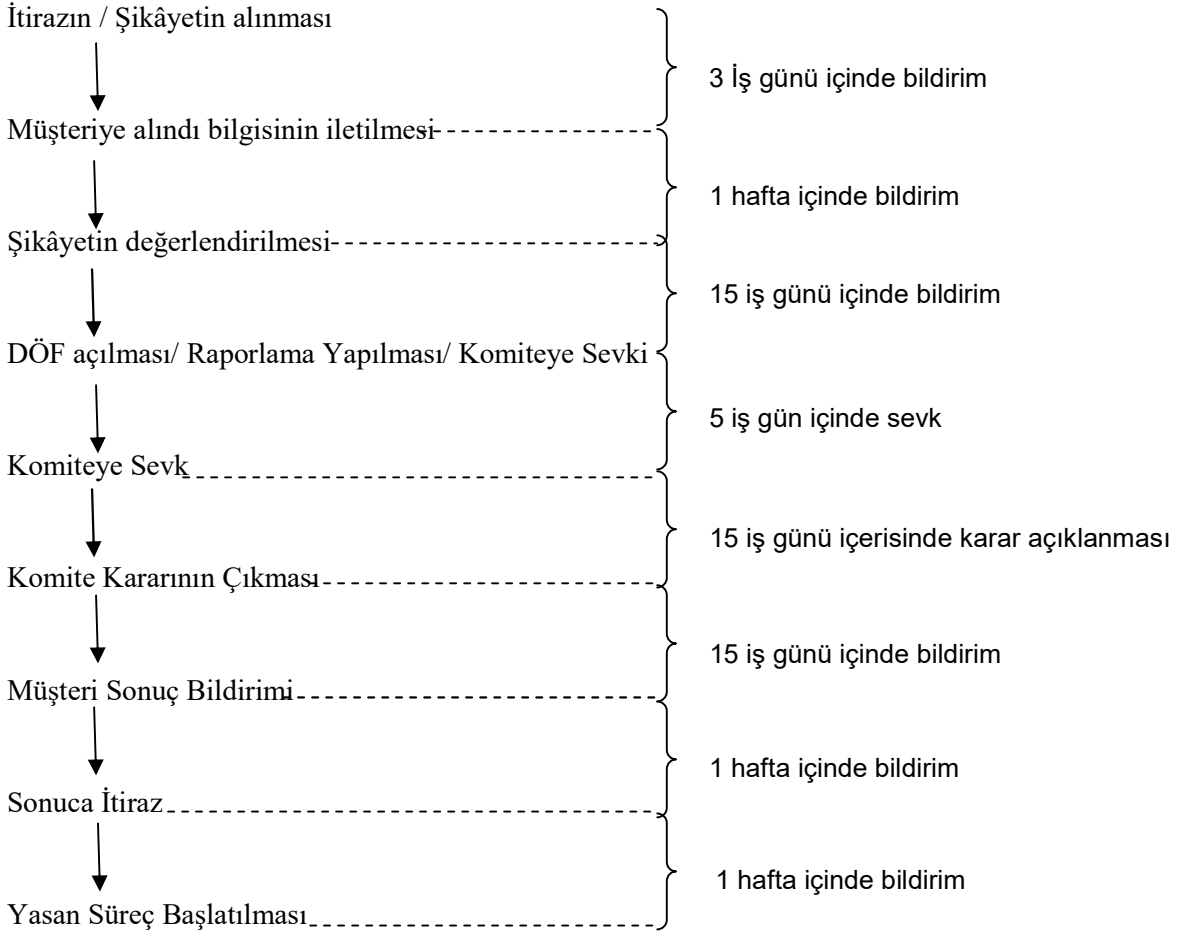
**Hazırlayan:** Yönetim Temsilcisi

**Onaylayan:** Yönetim Kurulu Başkanı  
Latif Murat YILMAZ



# PBM ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

## EK-01 ŞİKÂYET – İTİRAZ SÜRECİ ÖZET SÜRELERİ



### 6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- PR-06 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- PR-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FR-54 Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu
- FR-06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
- FR-72 Komite Üyeleri Gizlilik Sözleşmesi
- FR-55 PBM Şikâyet / İtiraz Değerlendirme Ve Karar Formu

**Hazırlayan:** Yönetim Temsilcisi

**Onaylayan:** Yönetim Kurulu Başkanı  
Latif Murat YILMAZ



## PBM ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

### 7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01.02.2019	00		İLK YAYIN

**Hazırlayan:** Yönetim Temsilcisi

**Onaylayan:** Yönetim Kurulu Başkanı  
Latif Murat YILMAZ