

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	1 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Belgelendirme Kuruluşu'nda TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden/adaylardan, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

Personel Belgelendirme Yönetim Sistemi tüm ilgili birimlerini ve dokümanlarını kapsar.

2.UYGULAMA DETAYI:

İTİRAZ: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirilme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi. (ISO 17024:2012)

ŞİKÂYET: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirilme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisi ile memnuniyetsizliğini ifad etmesi.(ISO 17024:2012)

İTİRAZ VE ŞİKÂYET KOMİTESİ: Komite üyeleri 17024 personel belgelendirme standartının 3.21 maddesi göz önünde bulundurularak; Belgelendirilmiş kişi veya belgelendirme kuruluşunun faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon.
Örneğin; belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin işvereni, tüketici, resmi makamlar.
Kriterleri taşıyan kişiler arasından seçilmelidir.

Belgelendirme Kuruluşu'nun kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

2.1 İtirazların Değerlendirilmesi:

İtirazlar; ancak Belgelendirme Kuruluşu yönetimi, ofisi, sınavı yapan, sınavı değerlendiren ve karar vericilerin almış oldukları kararlardan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular bu prosedür içinde Şikayetlerin değerlendirilmesi bölümünde ele alınır ve çözülür.

İtiraz, Belgelendirme Kuruluşu kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, sınav sonuç iptali,

*Elektronik Nüsha, basılı hali kontrolsüz kopyadır.

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	2 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

sınav yapan, değerlendiren, karar verici, komiteler, Belgelendirme Kuruluşu personeli vb..) özellikle açıklanır ve belirtilir.

IQM Akademi Belgelendirme Kuruluşu PB.PR08 İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü' nü talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık hale getirmiştir. PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formu ile alır. Kişiler, online olarak www.iqmakademi.com.tr web adresimizde bulunan PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formunu doldurarak yada posta yoluyla da itirazda bulunabilir. İtirazın sözlü olarak iletilmesi halinde, itiraz sahibi tarafından daha sonra form doldurularak itirazı kayıt altına alınır.

Ayrıca IQM Akademi, sınavlara yönelik kararı açıkladıktan sonra adaylara 15 gün içerisinde itiraza yönelik süreci web sitesi üzerinden gerçekleştirebileceklerini PB.FR63 Performans Sınav Kamera Metni (ULAŞIM SEKTÖRÜ), PB.FR63-01 Performans Sınav Kamera Metni (Ticaret Sektörü) içerisinde sınav esnasında adaylara duyurmaktadır. Şikayetlere yönelik bir süre tanımlaması yoktur. Adaylar şikayetlerine ilişkin süreci yine www.iqmakademi.com.tr web sitesi adresinden formu doldurarak ya da telefon veya info@iqmakademi.com.tr mail adresine mail göndererek bildirebileceklerdir.

Gelen tüm itirazlar PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz; PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile değerlendirildikten sonra PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile takip edilir.

2.2 İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Alınan tüm itirazlar PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile kayıt altında ve itiraz ve şikayetler dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilerle saklı durumda olacaktır.

İtirazları Belgelendirme Müdürü (belgelendirme müdürü ile ilgili gelen şikayetleri sekreter ve kayıt personeli alacaktır) alır. Belgelendirme Müdürü, alınan itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgileri toplar ve bu bilgileri doğrular.

Alınan tüm PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formları PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu kayıt altına alınır. Formu alan Belgelendirme Müdürü itiraz konusunu çözümlmek üzere itiraz ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Belgelendirme Müdürü tarafından itiraz sahibine PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile resmi olarak en geç 1 hafta içinde bildirir.

*Elektronik Nüsha, basılı hali kontrolsüz kopyadır.

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	3 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

İtirazın alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları itiraz sahibine **resmi** olarak Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Öncelikle ilgili itirazın nedeni öğrenilir, bu nedenin haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir. **Belgelendirme Müdürü itirazı haksız bulması durumunda itiraz sahibine resmi olarak durumu bildirecektir.**

Gelen itiraz Belgelendirme Müdürünün incelemesi bittikten sonra itirazın sebepleri haklı görülürse, ilk olarak **itiraza konu kararda yer alan personelden farklı bir personele** tekrar değerlendirilmek üzere havale edilir. İtiraza konu sürecin içinde olmayan bir personel tarafından değerlendirilen itirazla ilgili durum belgelendirme müdürüne iletilir. Belgelendirme müdürü sonucu itiraz sahibine **resmi** olarak bildirecektir.

Öngörülen çözüm, itiraz sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Belgelendirme Müdürü tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise, konu “PB.LS07 İtiraz ve 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 **resmi** olarak bildirilir.

İtiraz yapan müşteri/aday/başvuru sahibi veya kuruluşların itiraz haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile, itirazlar bu prosedür kapsamında ve haklının ortaya çıkarılması ilkesini benimseyerek ele alınacaktır. İtiraz ile ilgili işlemlerin itiraz sahibinin diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

IQM Akademi, itirazları ele alma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. IQM Akademi itirazları ele alma sürecinde karar vermekle görevli olan personelin, şikâyetle konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

Değerlendirme sonucunda itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, itirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları **resmi** olarak itiraz sahibine bildirilecektir. İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründe olacaktır.

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	4 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet başlatılması halinde, Belgelendirme Müdürü, 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.

Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim verilmesi vb.. gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

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.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara **resmi** olarak bildirilecektir.

İtiraz ve Şikâyet komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine resmi olarak bildirilecektir.

2.3 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve Yapılacak İşlemler:

Belgelendirme Kuruluşu'na gelen şikâyetler; Sınav faaliyetleri, Kapsam da belirlenen Mesleki Yeterlilik belgesi verilen müşteriler/adaylar ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir.

Müşteri/aday ve dış kuruluş/kurum sınavı yapan, sınavı değerlendiren, karar vericiler ve Belgelendirme Kuruluşu bünyesinde çalışan diğer personelden birine veya birden çoğuna, sınav sonuçlarına veya başka konulara itiraz etme hakkı vardır. Ayrıca sınavı yapan, sınavı değerlendiren, Karar vericiler ve Belgelendirme Kuruluşu bünyesinde çalışan diğer personelden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb..durumlar gibi), durumunda da itirazlar değerlendirilecektir.

Şikâyetleri sekreter ve kayıt personeli alır. Sekretarya ve Kayıt Personeli, alınan şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgileri toplar ve bu bilgileri doğrular.

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	5 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

Şikayet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, **sekreter ve kayıt personeli** tarafından şikayet sahibine PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu ile **resmi** olarak en geç 1 hafta içinde bildirir. Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikayet sahibine **resmi olarak sekreter ve kayıt personeli** tarafından bildirilir.

Alınan tüm şikayetler PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile kayıt altında ve itiraz ve şikayetler dosyasında saklı tutulacaktır. Şikayetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilirip saklı durumda olacaktır

sekreter ve kayıt personeli, şikayetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici önleyici faaliyeti başlatır.

Şikayet sahibine bildirilecek kararın; şikayet konusu belgelendirme faaliyetinde yer almamış personel tarafından değerlendirilerek verilmesi ve imzalanıp ilgiliye bildirilmesi sağlanır. Şikayet ekip üyelerinin değerlendirmesi sonucu ortaklaşa vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici ve önleyici faaliyeti **sekreter ve kayıt personeli** bildirir. Aynı zamanda şikayetle ilgili sonuç şikayetçiye de ayrıca uygun bir yöntemle tebliğ edilir. Şikayetin devam etmesi durumunda konu “PB.LS07 İtiraz ve Şikayet 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 şikayeti bir sonuca bağlar ve şikayet sahibi kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç **resmi** olarak bildirilir. Hala şikayetin devam etmesi durumunda mahkeme yolunun açık olduğu ilgiliye **bu resmi yazıda** bildirilir.

Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, şikayet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır. Şikayetlerin ele alınması sürecinde şikayetçinin kimlik bilgileri ve şikayetin ne olduğu gizli tutulur. Yasal düzenlemeler haricinde üçüncü taraflar ile paylaşılmaz.

Şikayet süreci tamamlandığında, “Bu sürecin tamamlandığı” şikayet sahibine **resmi** olarak bildirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb..gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi **sekreter ve kayıt personeli** tarafından gerçekleştirilir.

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

- Sebepleri analiz eder,
- Düzeltici Faaliyetin koşullarını belirler,

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	6 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

- Düzeltici Faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanmasını ve kontrol edilmesini sağlar,
- Eğer gerekli ise, önleyici faaliyet önerilerini oluşturur ve bu faaliyeti başlatır.

İtiraz ve Şikayet doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer itiraz ve şikayetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

IQM Akademi, PB.PR08 İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü' nü talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık hale getirmiştir.

Müşteri veya şikayet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri/aday/başvuru sahibi hakkındaki bilgi (şikayet sahipleri, düzenleyiciler) Belgelendirme Kuruluşu'nun politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Özel bir müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. Belgelendirme Kuruluşu'ndan üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri/aday/başvuru sahibi veya şikayet sahibi kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Alınan Şikayet ve İtirazlarla ilgili uygulanacak olan düzeltici veya önleyici faaliyetler PB.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu ile kayıt altına alınır.

3.İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- PB.PR02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PB.PR03 İç Tetkik Prosedürü
- PB.FR20 İtiraz ve Şikayet Talep Formu
- PB.FR21 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- PB.FR22 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- PB.FR06 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talep Formu

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk yayın

***Elektronik Nüsha, basılı hali kontrolsüz kopyadır.**

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PB.PR08
		Yayın Tarihi	15.06.2020
		Rev.No:	03
		Rev.Tarihi:	28.06.2025
		Sayfa No:	7 / 7
TS EN ISO/IEC 17024 – PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ			

01	08.09.2021	Standardın ilgili maddeleriyle ilgili politikalar tanımlanmıştır.
02	20.02.2022	Kuruluşta belgelendirme müdürü ve kalite yöneticisi aynı kişi olduğundan kaynaklı, itiraz ve şikayet süreci yönetimi hususunda görev değişikliği ile şikayet konularında takip sekreteryaya ve kayıt personeli olarak görevlendirilmiştir.