

1.0 AMAÇ:

Firmamız tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0 KAPSAM:

Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0 SORUMLULAR:

Genel Müdür; İtiraz ve Şikâyet Komitesini belirlemek ve atamak

Personel Belgelendirme Müdürü; Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

Kalite Yöneticisi; Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Personel Belgelendirme Müdürünü haberdar etmek

Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Sorumlu; İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak

4.0 TANIMLAR:

İtiraz: Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin Sönmez Belgelendirme kuruluşuna verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesine ilişkin talebi.

Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun (ör: firma, kurum ve kuruluşlar gibi.) Sönmez Belgelendirme kuruluşuna, Sönmez 'in faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz Şikâyet Komitesi: İlgili itirazın ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için oluşturulmuş komite.

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- PB.F.25 Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- PB.L.06 Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- PB.L.07 Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi

6.0 UYGULAMA:

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz ve ya öneriler sözlü veya yazılı olarak e- posta, telefon, mesaj, firmamız tarafından kullanılan yazılım aracılığı ile yada www.sonmezelgelendirme.com adresinden veya Sönmez belgelendirme Merkez ofisine gelerek 'PB.F.25 Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu' nun doldurulması ile yapılabilir.

6.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir.

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

İtiraza olabilecek konular şunlardır:

Başvuru şartlarına uyum, Sınav belgelendirme kararına, Sınav programına, Sınav sonucuna, sınav alanına ve alt yapısına (malzeme ve ekipmanları da dahil olmak üzere), Sınav sorularına itiraz, Sınavın değerlendirilmesi, Belgelendirme kararları, Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri, Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikâyete olabilecek konular ise şunlardır:

Sönmez Belgelendirme firma çalışanları, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları, Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri, Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları ve belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler

Tüm itiraz ve şikâyet kayıtları, *PB.F.25 Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu* ile tutulur. Gelen şikâyetler Belgelendirme asistanı tarafından alınır ve Belgelendirme Müdürüne iletilir. Ayrıca Web sitesi üzerinde itiraz ve şikâyetler kısmından firmamız kullanmış olduğu yazılım tarafından kayıt altına alınarak, yazılım tarafından otomatik olarak Belgelendirme müdürü, Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisine gelir.

Öncelikle Belgelendirme Müdürü gelen itiraz veya şikâyetin geçerli olup olmadığı değerlendirilir. Geçerli değil ise itiraz ve şikâyetle ilgili olarak karşı tarafa geçerli olmama haklı sebebi yazılı olarak (mesaj, e-posta ile yada telefonda iletişime geçilerek) bildirilir ve karşı tarafın rızası alınır.

Şayet itiraz ve şikâyet geçerli ise karşı tarafa gene aynı şekilde bildirim yapılarak inceleme başlatıldığı ve 15 gün içerisinde sonuç bildirim yapılacağı bildirilir. **Değerlendirmenin uzadığı dönemlerde (personel değişikliği vb.) şikâyet kapama süresi max. 60 gündür.**

(Ayrıca İtiraz veya şikâyet sahibi itiraz veya şikâyetini, Web sayfası üzerinden online yapması durumunda itiraz veya şikâyetinin durumunu ve sonuçlarını ayrıca yazılım üzerinden kullanıcı adı ve şifresini girerek takip edebilir.)

İtiraz veya şikâyet için inceleme ve araştırma Belgelendirme Müdürü tarafından yürütülerek başlatılır. İtiraz veya şikâyetin incelemesi ve araştırılmasında daha önceden itiraz veya şikâyete konu olan süreçlerde (örnek: sınav ve benzeri gibi) yer alan personelle (Örneğin: Karar verici, Sınav Değerlendiricisi gibi) karar verme konusunda görev verilmez. İtiraz ve şikâyetin düzeltilmesi için belirlenen düzeltici faaliyet başlatılır ve bitirilir. (bu noktada PB.PR.03 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü işletilir.) Konu ile ilgili faaliyet tamamlandıktan sonra itiraz ve şikâyetle ilgili karşı tarafa bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanır. (Geri bilgilendirme gene mesaj, e-posta ile ya da telefonla iletişime geçilerek yapılır.) Böylece itiraz ve şikâyet sonuçlandırılarak kapatılmış olur.

Şayet öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa ise (ya da Personel Belgelendirme Müdürü tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise) konu *PB.L.06 Onaylı*

İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesindeki tanımlanmış üyelerden oluşan İtiraz ve Şikâyet komitesine yazılı (sms, e-posta yada üyeler ofise çağırılarak) olarak iletilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç on beş iş günü içerisinde itiraz veya şikâyeti bir sonuca bağlar.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilir ve tavsiye kararı verilir. Tüm bu uygulamaların sonucunda firmamız Personel Belgelendirme Müdürü tarafından verilen karar nihai karardır.

Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine web sitesi ve elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

İtiraz ve Şikâyet Komitesi aşağıdaki (toplamda en az 5 kişi veya 3'ten büyük tek sayı olacak şekilde) üyelerden oluşmaktadır. İlgili komitenin yapısında en az;

En az bir hukukçu, En az bir mali işler uzmanı, En az bir inşaat sektöründe orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir. En az bir metal sektöründe orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir. En az bir tekstil sektöründe orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir. Komite toplantılarını organize edilirken, Konuya göre ya bir ilgili sektörden (Ya Metal, Ya inşaat yada tekstil bir katılımcı) kişi katılır.

Bu komite personeli firma dışından personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından "Tarafsızlığın Yönetimi Prosedürü" ne göre periyodik olarak değerlendirilir. Komitenin atanmasını Genel Müdür yapar.

7.0 Revizyon Kapsamı

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Açıklama
01	08.06.2017	6.0 Ve 6.1 bölümü revize edildi.
02	20.09.2017	6.0 Uygulama ,6.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi bölümü revize edildi.
03	06.07.2018	6.2. maddesine tekstil sektöründen ekleme yapılmıştır.
04	22.10.2018	Cümle düşükleri rev edildi
05	21.01.2019	6 ve 6.2 maddesi rev edildi