

PERAVOC	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	02.05.2017
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	17.01.2018

1. Amaç

Bu prosedürün amacı PERAVOC'un verdiği belgelendirme hizmeti kapsamında gelen itiraz ve şikayetlerin nasıl ele alınacağını tarif etmektir.

2. Uygulama Alanı – Kapsam

PERAVOC Perakendede Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezinin verdiği belgelendirme hizmetini kapsar.

3. Tanımlar

- 3.1. Şikayet:** Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 3.2. İtiraz:** Müşterinin, belgelendirilmesine dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için belgelendirme kuruluşuna itirazı ifade eder.

4. İlgili Dokümanlar

- 4.1.** FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu
- 4.2.** GT.12 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu Görev Tanımı
- 4.3.** FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi
- 4.4.** FR.59 İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyelik Sözleşmesi
- 4.5.** PR.05 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. Sorumlular

- 5.1.** Koordinatör
- 5.2.** İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu
- 5.3.** Kalite Yöneticisi
- 5.4.** Aday

6. Uygulama Şekli

6.1. Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik şikayetler yazılı ve sözlü olarak yapılabilir. Yazılı başvurular, e-posta, faks ve **FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu** doldurularak yapılır. Şikayet sahibi, **FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formuna** PERAVOC web sitesinden ulaşabileceği gibi aynı zamanda PERAVOC'dan formu talep edebilir. Sözlü olarak yapılan başvuruların şikayeti alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. Gelen şikayet, varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte PERAVOC'a iletilir ve Planlama Sorumlusu, **FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formunun** ilgili kısımlarını doldurur ve Koordinatöre sunar.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden
Koordinatör

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı

PERAVOC	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	02.05.2017
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	17.01.2018

Şikayetlerin değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu sorumludur. Koordinatörün kararı ile belgelendirme faaliyetleri sürdürülen mesleklerle ilgili olarak uzman kişilerden seçilen İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu üyeleri belirlenmiştir. İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu üyeleri, belgelendirme sürecinin hiçbir aşamasında yer almamış kişilerden oluşmaktadır. Komisyon üyeleri, **GT.12 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu Görev Tanımına** ve gizlilik, tarafsızlık, bağımsızlık ilkesine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **FR.59 İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyelik Sözleşmesi** ve **FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi** imzalarlar.

Şikayetler, komisyon üyeleri tarafından değerlendirilerek 10 gün içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Koordinatör, şikayet sahibini değerlendirme ile ilgili yazılı olarak bilgilendirir.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu, belgenin verilmesi, askıya alınması, geri çekilmesi veya iptali ile ilgili herhangi bir şekilde belgelendirme sonucunu etkileyecek karar alamaz. Ancak yapılan şikayet ile ilgili olarak İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonunun verdiği kararın belgelendirme sonucunu etkileyecek nitelikte olması halinde, karar, Karar Verici tarafından değerlendirilir. Belgelendirme kararı sonucunda değişiklik yapılmasına yetkili tek merci Karar Vericidir.

Şikayetler ile ilgili faaliyetler, en geç bir ay içerisinde sonuçlandırılarak, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibine Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikayet sonucu, Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre kaydedilir.

Şikayetlerin ele alınmasındaki tüm kararlardan Koordinatör sorumludur. Şikayetler, gizlilik ve tarafsızlık ilkesine uygun olarak değerlendirilir ve karara bağlanır. Şikayet ile ilgili bütün kayıtlar Kalite Yöneticisine iletilir ve Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir. Gelen şikayetler, yıllık olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

6.2. İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

Personel belgelendirme faaliyetlerine yönelik itirazlar, yazılı ve sözlü olarak yapılabilir. Yazılı başvurular, e-posta, faks ve **FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formu** doldurularak yapılır. İtiraz sahibi, **FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formuna** PERAVOC web sitesinden ulaşabileceği gibi aynı zamanda PERAVOC'dan da formu talep edebilir. Sözlü olarak yapılan başvuruların, itirazı alan kişi tarafından yazılı hale getirilmesi sağlanır. Kalite Yöneticisi, **FR.24 Şikayet İtiraz Öneri Değerlendirme Formunun** ilgili kısımlarını doldurur. Varsa delilleri de içeren belgelerle birlikte Koordinatöre sunar.

Adaylar gerçekleşen sınavların sonuçları için yapacakları itirazları, PERAVOC'a en geç sınav sonuçlarının açıklanmasından bir hafta sonrasına kadar iletmelidir. Bu tarihten sonra gerçekleşecek itirazlar dikkate alınmaz. İtirazların değerlendirilmesinden İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu sorumludur. Koordinatörün kararı ile belgelendirme faaliyeti sürdürülen mesleklerle ilgili olarak uzman kişilerden seçilen İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu üyeleri belirlenmiştir. İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu üyeleri, belgelendirme sürecinin hiçbir aşamasında yer almamış kişilerden oluşmaktadır. Komisyon üyeleri, **GT.12 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu Görev Tanımına** ve gizlilik, tarafsızlık, bağımsızlık ilkesine uygun davranacaklarını beyan etmek üzere **FR.59 İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyelik Sözleşmesi** ve **FR.33 Personel Gizlilik Tarafsızlık Dürüstlük Taahhütnamesi** imzalarlar.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden
Koordinatör

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı

PERAVOC	ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.08
		Yayın Tarihi	02.05.2017
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	17.01.2018

İtirazlar, komisyon üyeleri tarafından değerlendirilerek 10 gün içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Planlama Sorumlusu, şikayet sahibini değerlendirme ile ilgili yazılı olarak bilgilendirir. Değerlendirme, ilgili personel ile görüşülerek ve kayıtlar incelenerek gerçekleştirilir.

İtirazlar, en geç bir ay içinde karara bağlanır. Alınan kararlar, itiraz sahibine gizlilik ilkesine uygun olarak Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise itiraz sahibi yasal süreci başlatabilir.

İtirazların ele alınmasındaki tüm kararlardan Koordinatör sorumludur. İtirazlar, gizlilik ve tarafsızlık ilkesine uygun olarak değerlendirilir ve karara bağlanır.

İtiraz ile ilgili bütün kayıtlar Kalite Yöneticisine iletilir. Kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından **PR.05 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir. Gelen itirazlar, yıllık olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında görüşülür.

6.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

PERAVOC, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikayetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikayet sahibine bildirmelidir.

PERAVOC'a ulaşan tüm itiraz ve şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda PERAVOC, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

PERAVOC, kendisine iletilen şikayet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler, tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden
Koordinatör

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı