



İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.10
Yayın Tarihi	11.11.2016
Revizyon No	Rev.03
Revizyon Tarihi	08.04.2021
Sayfa No	1/3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, GTO DESTEK MYM'deki itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ile ilgili faaliyetleri ve işleyişini tanımlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür itiraz ve şikâyet süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULAR:

Merkez Müdürü, Kalite Yöneticisi, Karar verici, İtiraz ve Şikâyet Komitesi.

4. TANIMLAR:

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın ya da belgelendirilmiş kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin GTO DESTEK MYM tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi.

Şikâyet:

Bir kişi veya kuruluşun, GTO DESTEK MYM' nın itiraza konu olan faaliyetleri haricindeki belgelendirme faaliyetleri ile ilgili memnuniyetsizliğin ifadesidir

İTİRAZLAR:

a) GTO DESTEK MYM, itirazları ele alma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. İtirazların değerlendirilmesi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne havale edilmesi, değerlendirme sonucunda ortaya çıkan görüş doğrultusunda kararların verilmesi, uygulanması, başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi ve kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü **Karar Verici tarafından gerçekleştirilir. Karar verici tarafından yürütülen itiraz süreci, Merkez Müdürü tarafından kontrol edilir ve onaylanır.** İtirazlar kuruluş içerisinde itiraza konu kişinin haricindeki bir başka kişiye Merkez müdürü tarafından incelenmek ve değerlendirilmek üzere verilebilir. İtiraz, Karar verici ile ilgili ise süreci Merkez Müdürü yönetmektedir.

b) GTO DESTEK MYM'nin faaliyetleri sırasında alınan olumlu ya da olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talepler, talep eden kişi aleyhine herhangi bir ayrımcı davranışa yol açmamak adına bağımsız bir İtiraz ve Şikâyet Komitesi ile güvence altına alınmıştır.

c) GTO DESTEK MYM ,Tüm adaylara, belgelendirilmek üzere başvurdukları ulusal yeterlilik, yatay ve dikey ilerleme yolları, sınav, ölçme, değerlendirme ve belgelendirme ve bu kapsamdaki hak ve yükümlülükleri ile itiraz ve şikâyet süreçleri hakkında bilgilendirme ve yönlendirme yapmak ile yükümlüdür.

d) İtiraz ve şikâyetler web sitemizde yayınlanan İtiraz/Şikâyet linki üzerinden elektronik olarak ya da FR-08 İtiraz ve Şikâyet Formunun doldurulması suretiyle GTO DESTEK MYM'ye elden ulaştırılarak teslim edilir ya da mail yoluyla iletilir. **İtiraz ve Şikâyetin mail yoluyla yapılması halinde talebin alındığına ve gerekli işlemin başlatıldığına dair bilgi adaya yine mail ortamında iletilir. Elden başvuru yapılması halinde bilgilendirme dokümanları resmi posta vada kargo ile kişiye ulaştırılır.** Sınav sonuçlarına ilişkin yapılacak itirazlar, sonuçların açıklanmasını takiben 7(yedi) gün içinde yapılmalıdır. Bu sürenin geçirilmesi durumunda sınavlara ilişkin yapılacak itirazlar kabul edilmez. Karar verici tarafından itirazın değerlendirilmesi, itirazın alındığı tarihten itibaren en geç 7(yedi) gün içerisinde gerçekleştirilmektedir. Karar verici itiraz sürecini yürütürken yapılan sınavları değerlendiren ve yapılan sınavların

HAZIRLAYAN		ONAY	
Kalite Yöneticisi Gülay BÖLER		Merkez Müdürü Gülay BÖLER	



İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.10
Yayın Tarihi	11.11.2016
Revizyon No	Rev.03
Revizyon Tarihi	08.04.2021
Sayfa No	2/3

kararını veren kişiler dışından 3. Bir kişiyi (değerlendirici ve karar verici niteliklerine haiz olan) itiraza konu sınavları değerlendirmek üzere atar, Ataması yapılan itiraz değerlendiricisinin onayını yapmak üzere Merkez Müdürü'ne sunar, Ataması yapılan değerlendiricinin ismi sınav sonuçlarına itiraz eden adaylara bildirilir ve itiraz sahibinin onayı alınır. Yeni atanan İtiraz değerlendiricisi sınav evraklarını itiraz sürecinin başladığı günden itibaren 15 gün içerisinde değerlendirerek sonucu Merkez Müdürü'ne yazılı olarak bildirir. Merkez Müdürü sonuçları adaylar ile paylaşır. Adaylar, itiraz değerlendiricisinin yapmış olduğu değerlendirme sonucunda yine başarısız olmuş ise; Merkez Müdürü tarafından onaylanan sonuca gene itiraz edilmesi durumunda; adaylara İtiraz ve Şikayet Komitesini toplamamızı isteyip, istemediği sorulur. Eğer itiraz eden adaylar Komitenin toplanmasını isterlerse; Kurulun toplanma maliyetinin yarısının aday tarafından karşılanacağı bilgisi adaya verilir. Aday bu hususu kabul ettiği takdirde İtiraz ve Şikayet Komitesi 7(yedi) gün içerisinde toplanır. Konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç 15(on beş) gün içerisinde itiraz veya şikayetle ilgili ayrıntılı bir görüş sunar. Ancak Komite 15(on beş) gün içinde görüşünü oluşturamayacak ise gerekçesini Merkez Müdürüne bildirerek bu süreyi bir 15(on beş) gün kadar daha uzatabilir. Sunulan görüş doğrultusunda Merkez Müdürü, itirazı karara bağlar ve itiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir. **Tüm kayıtlar dosyasında muhafaza edilir**

e) İtirazın sonucu itiraz sahibine **yukarıda bahsedilen süreler sonunda**, e-mail, SMS veya web sitesi yoluyla iletilmektedir. Gerekli olduğu durumlarda bahsedilen iletişim araçlarına ilave olarak doğrudan telefonla da sonuç bildirilir.

5. ŞİKAYETLER

a) Şikayetlerin değerlendirilmesi için ilk önce ilgili şikayetin GTO DESTEK MYM faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Merkez Müdürü tarafından incelenir ve bu doğrultuda harekete geçilir.

b) GTO DESTEK MYM, şikayetleri web sitesi üzerinden, mail yoluyla ya da elden (FR-09 İtiraz ve Şikayet Formu) almaktadır. Web sitesi üzerinden yapılan şikayetlerde, şikayetin alındığı sistem üzerinden gözükmemektedir. Şikayetin sonucu da gene web sitesi üzerinden, SMS ya da mail yoluyla kişiye iletilmektedir. Diğer metotlarda ise sonuç gene SMS ya da mail yoluyla kişiye iletilmektedir. Gerekli görülmesi durumunda ilave olarak telefon ile de geri dönüş yapılmaktadır.

c) GTO DESTEK MYM, alınan şikayetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgileri toplamak ve doğrulamaktan sorumludur.

d) GTO DESTEK MYM mümkün olduğunda, şikayeti ele alma prosesinin bitişini(sonuçlandırma tarihini) şikayet eden tarafa web sitesi üzerinden, SMS ya da mail yoluyla bildirmektedir.

e) Şikayetler web sitemizde yayınlanan İtiraz/Şikayet linki üzerinden elektronik olarak ya da İtiraz ve Şikayet Formunun doldurulması suretiyle GTO DESTEK MYM'ye elden ulaştırılarak teslim edilir ya da mail yoluyla iletilir. Yapılan şikayetlerin Merkez Müdürü tarafından değerlendirilmesi ve sonucunun açıklanması şikayeti takiben 15(on beş) gün içinde yapılmaktadır.

Sonuca gene itiraz edilmesi durumunda İtiraz ve Şikayet Komitesi 7(yedi) gün içerisinde toplanır. Konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç 15(on beş) gün içerisinde itiraz veya şikayetle ilgili ayrıntılı bir görüş sunar.

HAZIRLAYAN		ONAY	
Kalite Yöneticisi Gülay BÖLER		Merkez Müdürü Gülay BÖLER	



İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.10
Yayın Tarihi	11.11.2016
Revizyon No	Rev.03
Revizyon Tarihi	08.04.2021
Sayfa No	3/3

Ancak Komite 15(on beş) gün içinde görüşünü oluşturamayacak ise gerekçesini Merkez Müdürüne bildirerek bu süreyi bir 15(on beş) gün kadar daha uzatabilir. Sunulan görüş doğrultusunda Merkez Müdürü, şikayeti karara bağlar ve şikayet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir. **Tüm kayıtlar dosyasında muhafaza edilir.**

- f) Şikayetin ele alınması, gizliliğin korunması prensibine dayalı olarak şikayette bulunan kişinin kimliği ve şikayetin ne olduğu gibi konular gizlilik şartlarına göre gerçekleştirilir.
- g) Şikayetin sonucu Şikayet sahibine **yukarıda bahsedilen süreler sonunda**, e-mail, SMS veya web sitesi yoluyla iletilmektedir. Gerekli olduğu durumlarda bahsedilen iletişim araçlarına ilave olarak doğrudan telefonla da sonuç bildirilir.

6. İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİ

a) Şikayet ve itiraz komitesi üyeleri belirlenirken aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundurur;

1. Komitenin bir üyesi, endüstriyel sektörlerde faaliyet gösteren firma sahipleri arasından seçilir. Üyenin alanında en az 3 yıldır faaliyet gösterme şartı aranmaktadır.
2. Komitenin bir üyesi, şikayet ve itirazları hukuki yönden ele alması için, bir hukukçu seçilir. Üyenin alanında en az 3 yıllık tecrübeli olması şartı aranır.
3. Komitenin bir üyesi, şikayet ve itirazları çalışan açısından değerlendirebilmek için daha sertifikalandırmaya aday veya sertifikalandırılmış çalışanlar içinden seçilir. Çalışan için, yaptığı işte en az 10 yıllık çalışma deneyimi şartı aranır

b) Komite üyeleri GTO DESTEK MYM Merkez Müdürü tarafından yukarıdaki kriterlere göre belirlenir.

d) İtiraz ve Şikayet Komitesinin ana görevi, GTO DESTEK MYM'ye gelen ve GTO DESTEK MYM yönetimi tarafından çözülememiş olan şikayet ve itirazların ele alınarak karara bağlanmasıdır.

e) Komite tarafından alınan kararlar tavsiye niteliğinde olup, GTO DESTEK MYM yönetimi tarafından uygulanmayabilir.

f) Yapılan itiraz ve şikayetler yıllık YGG toplantılarında ele alınarak bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler belirlenir.

g) Komite YGG öncesi yılda en az 1 kere toplanır ve aşağıdaki gündem maddeleri üzerinden toplantıyı gerçekleştirir.

1. Yıllık İtiraz sayısı ve içerikleri
2. Yıllık şikayet ve içerikleri
3. İtiraz ve şikayetlerin kararlarının verileri
4. İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi prosedürünün gözden geçirilmesi
5. Alınan düzeltici ve önleyici faaliyetler

HAZIRLAYAN		ONAY	
Kalite Yöneticisi Gülay BÖLER		Merkez Müdürü Gülay BÖLER	