

Dokümanların Kontrolü

Bu dokümanın yürütülmesinden Kalite Bölümü sorumludur.

Dokümanların orijinal ve imzalı nüshalar Kalite Bölümü tarafından tutulur.

Basılı kopyalar ilgili kişilere Kalite Bölümü aracılığı ile **Kontrollü Kopya** kaşesi ile dağıtılır.

Kalite Bölümünün bilgisi dışında elektronik ortamlardan çıktı alınan ve/veya şirket dışında üçüncü taraflara (Müşteri, TSE ve diğer denetim kurumları, vb.) verilen nüshalar **Kontrolsüz Kopya**dır.

Dokümanlarda değişiklikler ve/veya yayınlamalar Kalite Bölümü tarafından Genel Müdürün onayıyla gerçekleşir



PR-11 İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

2. Kapsam

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. Yetki ve Sorumluluklar

Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu	Müşteri veya ilgili kesimlerden almış olduğu şikâyetler kalite bölümünde tutulur, kalite bölümü çözümünün sağlanması için ilgili proseste gereğinin yapılmasından sonucuna kadar takibini sağlar
İlgili Bölüm Sorumluları	Müşteri veya ilgili kesimlerden almış olduğu şikâyetleri kalite bölümüne bilgilendirmesini yapmaktan, teknik itiraz ve şikâyetlerin sonuca ulaştırılmasında sorumludur

4. Tanımlar

Şikâyet	Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet sunduğu kişi ile ilgili kapsamdaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.
İtiraz	Kurumun müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir
Müşteri	Firma tarafından hizmet verilen kişi ve kuruluşlardır
Komite	İtiraz ve Şikâyet Komitesi

5. Referans Dokümanlar

TS EN ISO/IEC 17024	Uygunluk değerlendirmesi- Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar
----------------------------	--

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

KEK	Kalite El Kitabı
------------	------------------

6. Yöntem

6.1. Adayların veya diğer ilgililerin, kuruluşumuz ve faaliyetlerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak, Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusunun sorumluluğundadır.

Web sitesinde ulaşıla bilinen **FR-27 Müşteri Şikâyet Formu** ve/veya sözlü olarak itiraz ve şikâyetler alınır.

Şikâyeti alan herhangi bir personel de durumu vakit geçirmeden Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusuna iletmek zorundadır.

Firmada verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri öncelikle Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından değerlendirilir.

Şikâyetin içeriğinin incelenmesi ve faaliyetlerle ilgili olup olmadığı tespit edilir.

Yapılan itiraz-şikâyetler sınav soruları, sınav değerlendiricisi, sınav sonucuna, belgelendirme kararına ve belgelendirme kararı sonrasındaki oluşabilecek durumlarda yapılır ise değerlendirmeye alınır.

Ayrıca telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve **FR-24 Uygunsuzluk Takip Listesine** kaydedilir.

Gelen müşteri yazısı varsa, bu forma eklenir.

Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu, şikâyetin en geç iki iş günü içerisinde ele alınmaya başlamasından sorumludur.

Şikâyet / itiraz alındıktan sonraki inceleme sırasında; şikâyet / itirazın yapılan belgelendirme faaliyetleri kapsamında olup olmadığını belirler.

İtiraz ve şikâyetler müşteri tarafından en geç on beş (15) gün içerisinde yapılmalı, on beş (15) günden sonra yapılan itirazlar kabul edilmemektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

6.2. Faaliyet sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Evraklardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Faaliyet sonucu, Faaliyet ve hizmet kalitesi (sınav soruları, sınav değerlendiricisi, sınav sonucuna, belgelendirme kararına ve belgelendirme kararı sonrasında oluşabilecek durumlar vb.)
- Adaya verilen yetersiz bilgi
- Yapılan iş için alınan ücret vb. gibi konularda olabilir.

Şikâyet yukarıdaki maddeleri içermiyorsa herhangi bir işleme alınmaz.

6.3. İtiraz ve Şikâyet Yöntemine ait bilgiler web sitesinden yayınlanır.

Şikâyet ve İtirazda bulunan müşteriye, itiraz ve şikâyet sonucu mail yoluyla gönderilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, **PR-03 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürüne** göre düzeltici faaliyetler başlatılır.

Düzeltilici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından bilgilendirilir.

Çözüme ulaştırılamayan durumlarda İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplanır.

İtiraz şikâyetlerin değerlendirilmesinde İtiraz Şikâyet Komitesinin görev ve sorumlulukları arasındadır.

İtiraz-Şikâyetlerin çözümü Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından **FR-13 Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alınır.

İtiraz-Şikâyet otuz (30) iş günü içerisinde değerlendirilerek şikâyet sahibine yazılı veya sözlü olarak veya mail yoluyla ön bilgi verilir.

Şikâyete konu olan kişi veya kişiler şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikâyete verilen sonuç bilgisi **FR-27 Müşteri Şikâyet Formuna** kayıt edilir.

Gelen şikâyetler yıllık YGG toplantılarında ve komite toplantılarında da gündeme getirilir ve tekrarlanmaması için ön tedbirler alınır.

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

Sınav esnasında olabilecek durumlar Değerlendirici tarafından olay anında çözümlenmeye çalışılır. **FR-27 Müşteri Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınır.

Değerlendirici tarafından çözülemeyen İtiraz-şikâyetler İtiraz-Şikâyet Komitesi tarafından çözümlenmesi için komite toplantısı düzenlenir.

Komite konu ile ilgili bulgu ve kayıtları inceler (kamere kaydı dâhil.) Komite belgelendirme işlemlerinden tamamen bağımsızdır. Ancak otuz (30) iş günü içerisinde komitenin konuyu kapatamaması durumunda Genel Müdür' den ek süre istenir. İtiraz sahibine bilgi verilir.

Sunulan görüş sonunda itiraz –şikâyet Komite tarafından karara bağlanır ve Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından çözüm ve öneriler adaya sözlü, telefon, mail veya posta yolu ile bildirilir.

Ancak şikâyet sahibinin itirazı olumlu bulunursa ilgili kişi ve kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli DÖF başlatılır.

Komite itiraz –şikâyetlerin değerlendirilmesinde öneride bulunur son karar Genel Müdüre aittir.

İtirazların ve şikâyetlerin ele alınmasındaki her aşamasındaki kararlardan Alem MYBM sorumludur.

İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.

Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı Alem MYBM sorumluluğunda olup yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz ve şikâyetin Genel Müdür tarafından çözümlenmemesi durumunda TÜRKAK ve MYK ya başvurulur.

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

6.4. İtiraz-Şikâyet Komitesinin Oluşturulması Ve Çalışmaları:

Alem MYBM tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için, başvuruların kabulünden, sınav değerlendiricilerinin atanması, sınavların gerçekleştirilmesi, belgelendirme kararı ve belgelendirme prosedürlerinden tamamen bağımsız İtiraz-Şikâyet Komitesini oluşturmuştur.

Herhangi bir tarafa olan yakınlık İtiraz-Şikâyet Komitelerinin doğasına ve tarafsızlık ilkelerine aykırıdır.

Bu yüzden İtiraz-Şikâyet Komiteleri üyeleri herhangi bir tereddüt ya da soru işaretlerine yer vermemek adına **FR-44 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Üyeleri Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı** imzalamaktadır.

Kurum politika ve sınav prosedürleri, bütün adaylar için adil, şeffaf, tarafsız, ilkeli olacak şekilde TSE EN ISO/IEC 17024 mevzuat ve Ulusal Yeterliliklere uygun olarak hazırlanmıştır.

İtiraz-Şikâyet Komitesi üyeleri Genel Müdür tarafından atanır. Görev ve sorumlulukları tanımlanarak **FR-08 Antetli Kâğıt** atama yazısı ile Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu Tarafından imzalı olarak teslim edilmekte ve dosyalarında muhafaza edilmektedir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi üyeleri için görevlendirme kriterleri **GT-03 - İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımında** yer almaktadır.

Komite üyeleri periyodik olarak yılda en az 2 kere toplantı yapar.

Yönetim, çalışan ve komite üyelerinin isteği üzerine yönetimin onayı alınarak her zaman toplanabilir.

Katılımın gerçekleştirilmesi için toplantı gün/ saati/görüşülecek konular en az on beş gün önce Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından **FR-13 Toplantı Tutanağı** ile yazılı olarak iletilir.

Alınan kararlar **FR-13 Toplantı Tutanağı** ile Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır. Raporlanır, dosyalanır ve yönetime sunulur.

Komite üyeleri ve çalışmaları MYK ve TÜRKAK tarafından denetlenir.

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

İtiraz-Şikâyet Komitesinde görev alan üyeler kurum bünyesinde istifa etmeden aynı pozisyonda farklı bir belgelendirme kuruluşunda görev alamaz. Alması durumunda etik, gizlilik politikasına uygun olmayacağından dolayı kurumumuzca tek taraflı fesih etme hakkına sahip olmaktadır.

Komite üyeleri çalışmalar sırasında edindikleri bilgileri üçüncü taraflara karşı gizli tutmakla yükümlüdürler.

İtiraz-Şikâyet Komitesi toplantısı sonucunda değişikliklere ilişkin alınan kararlar için gerekli olan dokümantasyon değişikliği Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından yapılır.

İtiraz-Şikâyet Komitesi en az 3 (üç) üyeden oluşur. Komitenin toplanabilmesi için çoğunluğun hazır bulunması gerekir. İtiraz-Şikâyet komitesi toplantılarında kararlar oy çokluğu ile alınır. Eşitlik sağlanması sonucunda Alem MYBM temsilcisinin oyu dikkate alınmaz. Yeterli katılım sağlanmaz ise toplantı ileri bir tarihe ertelenir.

- Sektörde çalışan personel, (Farklı kurumdan veya akademi tarafından belgelendirmiş eski bir öğrenci veya eşdeğer ve üst kurumlarda (MEB, Üniversite) belge almış çalışan
- Mesleki dernekler veya sivil toplum kuruluşları üyeleri, (MEB Bağlı Kurumlarda çalışan personel)
- İşveren veya sanayici (Sektörde hizmet veren tüzel veya şahıs şirketi yetkilisi)
- Belgelendirme kurumu temsilcisi oluşur. (Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu)
- Avukat, Mali Müşavir, ticari ve hukuki kimse

Komite ilk toplantısında iki yıllık süre için başkanını seçer. 2 yılın sonunda herhangi bir itiraz olmaz ise komite üyeleri görevlerine devam eder. Sözleşme süreleri yenilenecek 2 yıl daha uzatılır. Komite üyelerinin değiştirilmesi söz konusu olduğunda karar defterine alınacak karar ile değiştirilebilir.

Bir yıl içerisinde mazeretsiz olarak art arda 2 toplantıya, mazeretli olarak 2 yıl içinde 4 toplantıya katılmayan Komite üyelerinin üyelikleri iptal edilir. Yerine başka bir üye ataması yapılır. Komite üyeliği şahsen oluşur ve vekâlet sistemi yoktur.

Gerektiğinde İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' ne dışarıdan bilgi almak amacıyla teknik uzman davet edilebilir, ancak karar verme yetkisi yoktur sadece teknik açıdan sektörel görüş bildirir.

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından **PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre muhafaza edilir.

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

6.5. Müşteri (Aday) memnuniyetinin izlenmesi

Müşteri (Aday) ihtiyaç ve beklentileri içerisinde tanımlanan,

- Uygunluk,
- Güvenilirlik,
- Bulunabilirlik,
- Başvuru kabul faaliyetleri
- Satış sonrası etkinlik,
- Fiyat vb. konularında, müşteri algılamalarının seviyesini tespit etmek,
- Adaylar için önemli olan karakteristikler,
- Günümüz ve gelecek açısından olanaklar,
- Zayıf ve güçlü noktalar,

hakkında objektif delil elde etmek için, müşteri memnuniyeti yönetimi algılama anketleri kullanılmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti anketinde olması gereken konular

- Planlamanın Yeterliliği
- Hizmetlerin Yeterliliği

Müşteri memnuniyeti anketinin cevaplandırarak kişilere gönderilmesi

FR-26 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu, cevap verecek kişilere mail yöntemi ile ulaştırılır ve cevaplama rica edilir.

Müşteri memnuniyeti algılama anketinin cevaplarının analizi cevaplanan müşteri memnuniyeti algılama anketi, belirlenecek olan kategorilere göre teker teker değerlendirilecektir.

Alınan cevaplar, belirlenecek olan istatistiksel yöntemler kullanılarak anlamlı veriler haline dönüştürülerek analiz edilecek ve gelişme için fırsatlar, kuvvetli veya zayıf olan yönler vb. belirlenmeye çalışılacaktır.

Müşteri memnuniyet anketinde **%85**'in altında kalan Adaylar olumsuz sayılır ve gerekli aksiyonlar alınır.

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	09.11.2017
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	

6.6. Müşteri memnuniyeti algılama anketine bağlı çalışmalar

Raporlanan sonuçlara bağlı olarak, yapılacak olan düzeltici/önleyici faaliyet uygulamaları, üst yönetim ile birlikte YGG toplantısında değerlendirilir ve gerektiğinde faaliyet planları ile dokümanite edilerek, faaliyetler gerçekleştirilir.

Anketler yılda bir yönetimin gözden geçirmesi sonrası tekrarlanırlar.

7. İlgili Formlar

FR-24	Uygunsuzluk Takip Listesi
FR-26	Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu
FR-27	Müşteri Şikâyet Formu
FR-13	Toplantı Tutanağı

8. Revizyonlar

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
R00	09.11.2017	İlk Yayın

Hazırlayan	Onaylayan
İlhan AZAKLI	Recep AZAKLI

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company