



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ REHBERİ

Doküman No.	PR.9.8.R.01
Yayın Tarihi	14.02.2018
Revizyon No.	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No.	1 / 6

1. AMAÇ

Bu rehberin amacı; Bursa Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Kuruluşu personel belgelendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile belgelendirme yaptığı veya belgelendireceği kişilerin belgelendirme süreçlerindeki çalışmalarını ilgili veya herhangi bir konudaki şikayet ve itirazların nasıl yapılacağını açıklamaktır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1. BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME :BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME VE İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

2.2. TÜRKAK : Türk Akreditasyon Kurumu

2.3. MYK : Mesleki Yeterlilik Kurumu.

2.4. Başvuru Sahibi : Belgelendirme prosesine kabul edilmek üzere başvuruda bulunan kişidir.

2.5. Aday : İlgili belgelendirme programında belirtilen şartlar ile BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME tarafından belirlenen ön şartları yerine getiren ve belgelendirme prosesine kabul edilen başvuru sahibidir.

2.6. Sınav : Adayların, belgelendirmeye esas alınan doküman olarak kullanılan belgelendirme programının gerekliliklerine göre; bilgi, beceri ve yetkinliklerinin değerlendirilmesi amacıyla; BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Kuruluşu tarafından teorik, uygulamalı ve benzeri yöntemlerle yapılan değerlendirme işlemidir.

2.7. Şikayet : Gerçek veya tüzel kişilerin, BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği kişinin belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurdur.

2.8. İtiraz : Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin; talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Belgelendirme Kuruluşunca verilen herhangi bir olumsuz kararla ilgili söz konusu kararın yeniden değerlendirilmesi istemiyle BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME'ye yapmış olduğu başvurdur.

2.9. Şikayet ve İtiraz Komitesi : BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME, belgelendirme faaliyetleri kapsamında yapılan şikayet ve itirazları, tarafsızlığı ve gizliliği koruyacak bir şekilde değerlendirmek üzere; BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME bünyesinde görev almayan, gönüllük esasına göre çalışan, ancak mümkün olduğunca ilgili tüm tarafların dengeli bir şekilde katılımının sağlandığı üyelerden oluşturulan bir komitedir.

2.10. İlgili Taraf : Belgelendirilmiş kişi veya BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME kuruluşunun faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon. (Örneğin; belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin işvereni, tüketici, resmi makamlar.)

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Meliha ULUCAN

ONAYLAYAN

Genel Müdür
Biret ELİK



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ REHBERİ

Doküman No.	PR.9.8.R.01
Yayın Tarihi	14.02.2018
Revizyon No.	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No.	2 / 6

3. UYGULAMA

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' ye herkesin şikayet ve itiraz da bulunma hakkı vardır. BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Kuruluşunun şikayet ve itirazı kabul etmesi ile ilgili tek ön koşul, şikayet ve itirazın BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında olmasıdır.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikayet ve itirazlar değerlendirilmek üzere, BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME internet sayfasında yayımlanmış olan Şikayet ve İtiraz Formu ile kabul edilir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetlerinin dışında kalan şikayet ve itiraz konuları için, şikayet/itiraz sahibine gerekli açıklamada bulunulur.

Şikayet ve İtirazlar, herhangi bir ayırimcılığa neden ve olmayacak şekilde şikayet ve itiraz sahibinin kim olduğuna bakılmaksızın BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin sorumluluğunda Şikayet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir.

4. ŞİKAYETLERİN YAPILMASI

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Kuruluşu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikayetler genel olarak şunlardır:

- Başvuruların ele alınışı ile ilgili şikayetler,
- Sınavların organizasyonu ile ilgili şikayetler,
- Sınav merkezleri veya gezici sınav birimleri ile ilgili şikayetler,
- Belgelendirmenin yapılması için geçen süre veya BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME yönetim sisteminin benzer konuları ile ilgili şikayetler,
- Bir sınav sırasında sınav görevlilerinin performansının, hal ve davranışlarının aday/adaylar tarafından uygun bulunmaması ile ilgili şikayetler,
- BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personelinin hizmet performansının başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yeterli bulunmaması ile ilgili şikayetler,
- BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME tarafından belgelendirilmiş kişilerin belgelendirildikleri kapsamla ilgili yaptıkları işler ve verdikleri hizmetlerle ilgili şikayetler.

Şikayetler, başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin işverenleri veya belgelendirilmiş kişilerin belge kapsamında vermiş oldukları hizmetlerin kullanıcıları veya üçüncü taraflarca yapılabilir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME tarafından belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikayetler için şikayete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması ve bu belgelerin belgelendirilmiş kişinin belgelendirildiği kapsamla ilgili olması esastır. Doğrulanmayan bilgilere dayanarak belgelendirilmiş kişi hakkında herhangi bir işlem yapılmaz.

Şikayet konusu, belgelendirilmiş kişinin yeterliliğinin ortadan kalkmasına dair kritik hususlara ilişkin ise, gizlilik kuralları çerçevesinde gerekli doğrulamaların yapılmasının ardından BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME belgelendirilmiş kişiyi şikayetin konusu ve muhteviyatı hakkında bilgilendirmeksizin şikayete ilgili kendisine sunulan

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Meliha ULUCAN

ONAYLAYAN

Genel Müdür
Biret ELİK



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ REHBERİ

Doküman No.	PR.9.8.R.01
Yayın Tarihi	14.02.2018
Revizyon No.	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No.	3 / 6

kanıtları yerinde doğrulamak üzere olağan dışı bir denetim gerçekleştirilebilir.(bu denetim kişinin belgelendirildiği kapsamda çalıştığı işyeri koşullarında olabilir)

Şikayetlerin posta, faks veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' ye gönderilmesi esastır. Bu amaçla Şikayet ve İtiraz Formu kullanılır. Sözlü yapılan şikayetler yazılı hale getirilmelidir. Şikayetlerde en azından şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi gibi) şikayeti alan BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin teyidi alınır. Ayrıca şikayeti alan BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personeli, şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikayetler, eğer varsa tüm delilleri içeren bilgilerle birlikte şikayeti alan personel tarafından kayıt altına alınır.

Şikayet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu rehber kapsamında işlem görmez; ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme -araştırma yapılır.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME, şikayet sahibi tarafından imzalanmış ve yazılı olarak doldurulmuş Şikayet ve İtiraz Formu ile şikayetleri kabul eder.

Şikayet ve İtiraz başvurusunu alan BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personeli; Şikayet İtiraz Formunun eksiksiz olarak doldurulduğunu kontrol eder, eğer varsa tüm delilleri içeren bilgileri teslim aldığı belirterek "Şikayet ve İtiraz Formu ve Ek Belgeleri Teslim Alındı" ibaresi altına, başvuruyu alan adı soyadı, tarih ve imza atarak şikayet başvurusunu kabul eder. BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Belgeleendirme Kuruluşu'na yapılan tüm şikayet ve itiraz başvuruları; Şikayet ve İtiraz Takip Listesi Formu ile izlenebilirliği sağlanan "Sıra Numarası" verilerek takip edilir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME ilgili personeli tarafından kabul edilip, sıra numarası verilerek Şikayet ve İtiraz Takip Listesi Formuna kaydedilen şikayetler öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisi ve Birim Yöneticisi tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılan ön değerlendirme sonrası şikayeti kabul veya ret edilir. Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikayetin geçerli olduğu sonucuna ulaşılabiliyorsa, ilgili faaliyetlerinde yer almamış şikayet eden firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından inceleme yapılır. Atanan kişi şikayet sahibi ile iletişime geçerek şikayet hakkında detaylı bilgi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayetin değerlendirilmesi sonucu, şikayet sahibine kararın alınmasını izleyen 3 iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir. Geçerli olmadığı tespit edilen şikayetler reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikayet sahibine bildirilir.

Şikayet sahibi verilen kararı kabul etmezse KYT, tarafından itiraz, daha önce yapılan analizler, kararlar ve itirazın tekrarını İtiraz-Şikayet komitesine iletir.

Kalite Yönetim Temsilcisi şikayetin geçerliliğini tespit etmek için;

- Şikayetin, BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin sorumluluğunda olan belgeleendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını belirler.
- Gerekli görür ise şikayet sahibi ile iletişime geçerek konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve şikayet sahibinden kanıt talep eder.

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Meliha ULUCAN

ONAYLAYAN

Genel Müdür
Biret ELİK



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ REHBERİ

Doküman No.	PR.9.8.R.01
Yayın Tarihi	14.02.2018
Revizyon No.	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No.	4 / 6

- İlgili personelden konu ile ilgili bilgi alır.
- Şikayete konu olan personel ve belgelendirilmiş kişiden savunma talep eder.
- Diğer ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeleri toplar ve tüm bu bilgi ve belgeleri Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne sunar.

Şikayeti alan BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Kuruluşu, şikayetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME, şikayet başvurularının, şikayetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önleyecek şekilde gerekli tedbirleri alır. Şikayet sahibi ve şikayetin konusu açılarından tüm gizlilik şartlarına uyar.

Şikayetler açısından süre sınırlaması yoktur.

Şikayet ve İtiraz Komitesi toplantıları sonucu yapılan değerlendirmeler Şikayet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır.

Şikayet ve İtiraz Komitesinde yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya başvuru sahibinin/adayın belgelendirilmesinde veya söz konusu şikayete sebebiyet vermiş olan faaliyetlerde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması gerekmektedir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME politikasına göre - uygulamada olanaklı ise - şikayetlerin alınmasından itibaren bir ay içinde çözülmesi esastır. BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME dışındaki kişi ve kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikayetler söz konusu ise bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikayetlerin ise denetimin tamamlanmasından itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılması esastır.

5. İTİRAZLARIN YAPILMASI

Başvurunun konusu, BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin aldığı bir karar ise bu başvuru itiraz olarak kabul edilir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itirazlar genel olarak şunlardır:

- Belgelendirmeye konu bir başvurunun reddedilmesi,
- Sınav sonuçlarına itiraz,
- Belgelendirmeye ilişkin kararlara itiraz. (belgelendirme, belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamının daraltılması veya iptal edilmesi kararları)

İtirazların yapılmasında süre sınırlaması vardır. Bu süreler, itiraza konu olan BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME'nin aldığı kararın, kişiye tebliğ tarihinden itibaren (bu tebliğ ilgili kararın BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME internet sayfasından duyurusu şeklinde yapılacağından duyurunun yayımlandığı tarih olarak kabul edilir) 3 (üç) iş günü olup yazılı olarak yapılmalıdır. İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin de bulunduğu Şikayet ve İtiraz Formu ile yapılmalıdır.

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Meliha ULUCAN

ONAYLAYAN

Genel Müdür
Biret ELİK



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ REHBERİ

Doküman No.	PR.9.8.R.01
Yayın Tarihi	14.02.2018
Revizyon No.	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No.	5 / 6

Bir itiraz başvurusunun BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME tarafından etkin bir şekilde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- İtirazın nedenleri ve gerekçeleri,
- İtiraz başvurusunu yapan kişinin adı soyadı ve iletişim bilgileri.

İtiraz başvuruları, Şikayet ve İtiraz Formu ve varsa ekleriyle birlikte kaydedilir. İtiraz sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından başvurunun alındığı, itiraz konusu, kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME personelinin isminin belirtildiği ve itiraz ile ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME' nin yapılan itirazlar, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Birim Yöneticisi tarafından öncelikle usul yönünden değerlendirilir, varsa eksikliklerin giderilmesi sağlanır.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME ilgili personeli tarafından kabul edilip, sıra numarası verilerek Şikayet ve İtiraz Takip Listesi Formuna kaydedilen itirazlar öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan itiraz ile ilgili bilgi ve belgeler temin edilip incelenerek ön değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılan ön değerlendirme sonrası itiraz kabul veya ret edilir. İtirazın geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu itirazın geçerli olduğu sonucuna ulaşılır ise, itirazın değerlendirmeye alındığı e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir. Geçerli olmadığı tespit edilen itirazlar reddedilerek gerekçesi ile birlikte itiraz sahibine bildirilir.

İtirazın ilgili faaliyetlerinde yer almamış itiraz eden firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından inceleme yapılır. İtirazı değerlendirecek kişi/yada kişiler gerekli olduğu durumlarda itiraz sahibi ve ilgili personel ile görüşür. İlgili raporlar ve inceleme kararını en geç 10 gün içerisinde verir ve yazılı olarak itiraz sahibine bilgi verir. İtiraz sahibi haklı ise; gerekli düzeltici faaliyetler belirlenir ve uygulanır. İtiraz sahibi haksız ise; İtiraz sahibine yazılı kanıtlar verilerek süreç kapatılır. Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda. KYT, tarafından itiraz, daha önce yapılan analizler, kararlar ve itirazın tekrarını İtiraz-Şikayet komitesine iletir.

BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME Kuruluşu, itirazları alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. İtirazı değerlendirecek olan Şikayet ve İtiraz Komitesi üyelerinin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına almıştır. (Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu)

Şikayet ve İtiraz Komitesi, itirazı değerlendirmek üzere toplanarak raporu inceler ve sunulan bilgi ve belgeler yeterli ise itirazı değerlendirir. İhtiyaç duyulması halinde ilave, bilgi, belge veya uzman temini için talepte bulunabilir ve söz konusu eksiklikler tamamlandıktan sonra tekrar toplanarak itirazı değerlendirir . Değerlendirme sonucu Şikayet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı Formu ile kayıt altına alınır ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından söz konusu itirazı yapana bildirilir.

İtiraz belgeleme kararı ile ilgili ise, şikayet ve itiraz komitesi kesinlikle itirazı değerlendirir ancak nihai kararı yine Karar Verici verir.

İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.

İtirazlar, başvuruların BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME tarafından kayda alınmasından itibaren bir ay içinde karara bağlanır. BURSA MESLEKİ YETERLİLİK BELGELENDİRME dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edilmesinden itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılır.

**

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Meliha ULUCAN

ONAYLAYAN

Genel Müdür
Biret ELİK



BURSAMES
Bursa Mesleki Yeterlik
Belgelendirme

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ REHBERİ

Doküman No.	PR.9.8.R.01
Yayın Tarihi	14.02.2018
Revizyon No.	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No.	6 / 6

REV NO.	REVİZYONUN TANIMI	SAYFALAR	TARİH

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Meliha ULUCAN

ONAYLAYAN

Genel Müdür
Biret ELİK