



Doküman No	PRS.12
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	05.01.2017
İlk Yayın Tarihi	05.09.2015
Sayfa No	1/3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

Bu prosedür müşteriden öneri, itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedür kapsamında itiraz ve şikâyetlerin alınmasından tüm personel, kayda alınmasından ve takibinin yapılmasından Yönetim Temsilcisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikâyetin ilgilisi sorumludur.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşunun faaliyet ve eylemleri ile ilgili memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Anka Koçluk belgelendirme süreci ile ilgili şikâyet ve itirazı geçerli kılma, değerlendirme, karar alma ve yapılan faaliyetlerin sonuçlarını değerlendiren kurul.

4. UYGULAMA

4.1. Anka Koçluk, kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele aldığını **Adaylar için Sınav Rehberi**'nde internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

4.2. Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetleri posta, faks elden veya www.ankabelge.com web sitesi, e-posta yolu ile **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** doldurularak yapılır. Islak imzalı form ANKA KOÇLUK'a iletilmelidir.

4.3. İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar. Görüşlerin tamamı **yazılı** olarak bildirilir.

4.4. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Anka Koçluk' a yapılan şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Şikâyetler ilk önce ANKA KOÇLUK üst yönetimi tarafından incelenip sonuçlandırılır.

Şikâyetler,

- İtiraz konusu olabilecek alanlar dışındaki ANKA KOÇLUK faaliyetleri ve eylemleri,
- ANKA KOÇLUK tarafından belgelendirilmiş kişilerin yaptıkları işler ve sundukları hizmetleri; belge ve logo kullanımına ilişkin yükümlülüklerle aykırı tutum ve eylemleri; mesleki yeterlilik kurumu mevzuatlarına aykırı tutum ve eylemleri, yeterlilikte belirlenmiş meslek etik kurallarına aykırı davranışları,

İle ilgili olarak herhangi bir zamanda yapılabilir.

Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için şikâyete konu faaliyet kapsamında geçerli bir belgenin olması esastır. Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için doğrulayıcı bilgi/kanıt talep edilir. Doğrulanamamış bilgilere dayanan şikâyetlere dayanarak belgelendirilmiş kişi hakkında bir işlem (belgenin askıya alınması, iptali...) yapılmaz.

Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu ile **ıslak imzalı** olarak alınır. Eğer varsa söz konusu şikâyet ile ilgili kanıtlar forma eklenir.

Şikâyetler öncelikle ANKA KOÇLUK üst yönetiminde değerlendirilir. ANKA KOÇLUK şikâyet veya itiraz ile ilgili gerekli bilginin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. İlgili personeller ile görüşme(ler) yapılarak, Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici faaliyet oluşturulur ve şikâyet sahibine yazılı/sözlü olarak **ön bilgilendirme** yapılır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI



Doküman No	PRS.12
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	05.01.2017
İlk Yayın Tarihi	05.09.2015
Sayfa No	2/3

Şikâyete konu olan kişi(ler), şikâyetlerin değerlendirilmesinde bulunamazlar.

Şikâyetin alındığı tarihten itibaren **1 ay içerisinde**, düzeltici/önleyici faaliyetlerin sonucu şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir. Buna verilen cevap ve sonuç bilgisi **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu**'na işlenir ve/veya ekine eklenir.

Son bir yıldaki şikâyetler yılda bir kez YGG toplantısında, Yönetim Temsilcisi tarafından analizi yapılarak sunulur.

- Üst yönetimin konu olduğu şikâyetler,
- Sonuç bilgisi şikâyet sahibine iletilmiş şikâyet ile ilgili kararlara itiraz,
- Üst yönetim tarafından çözülemeyen şikâyet(ler),

söz konusu olduğunda Şikâyet ve İtiraz Komitesinin en geç 15 işgünü içinde toplanması sağlanır.

4.5. İtirazların Değerlendirilmesi

Anka Koçluk'a yapılan itirazlar, Yönetim Temsilcisi tarafından **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. İtirazın alındığı tarihi izleyen ilk 5 iş günü değerlendirilmesi için ilgili bölüm müdürlüğüne sunar. İtirazlar,

- sınav sorularına,
- sınav sonuçlarına
- belgelendirmeye ilişkin kararlara

yönelik olarak belirlenmiş süreler dahilinde yapılabilir.

Belgelendirmeyi etkileyen kararlara yapılacak itirazların, kararın ilgili kişiye ANKA KOÇLUK tarafından iletilmesinden itibaren 3 iş günü içinde yapılması gerekir.

Sınav sorularına yönelik itirazlar, sınavın tamamlandığı tarihten itibaren 3 iş günü içinde yapılabilir.

Sınav sonuçlarına itiraz, sınav sonuçlarının (puanların) adaya iletildiği tarihten itibaren 3 işgünü içinde yapılabilir.

İtiraz sonuçlarına yapılacak **ikinci itiraz**, sonucun başvuru sahibine iletildiği tarihten itibaren, belgelendirme kararlarında ve sınav soru ve sonuçlarında 3 işgünüdür.

İtirazın alındığı tarihi izleyen ilk 5 iş günü içinde itiraz üst yönetim tarafından değerlendirilir.

Aynı şikâyet ve itirazın üçüncü defa değerlendirilmesi isteği kabul edilmez.

ANKA KOÇLUK şikâyet veya itiraz ile ilgili gerekli bilginin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Sınav sorularına itiraz edilmesi halinde, **Program Komitesinin** 15 işgünü içinde toplanması sağlanır.

- Sonuç bilgisi itiraz sahibine iletilmiş kararlara itiraz,
- Üst yönetim tarafından çözülemeyen itirazlar,
- Program komitesi tarafından çözülemeyen itirazlar,

söz konusu olduğunda **Şikâyet ve İtiraz Komitesinin** en geç 15 işgünü içinde toplanması sağlanır. Komite, itirazın giderilmesine yönelik gerekli faaliyete ilişkin görüşünü bildirir.

Sınav soru ve sonuçlarıyla ilgili olan itirazlar, soruların ve cevap kağıtlarının yeniden incelenmesiyle değerlendirilir. Teorik Soru/soruların iptali söz konusu ise, o soru/soruların tüm adaylar tarafından doğru olarak yanıtlandığı varsayılarak sonuçlar tekrar değerlendirilir ve yeni sonuçlar adaylara iletilir.

Performans sınav sonuçlarına yapılan itirazda, çözüm sağlanıncaya kadar aşağıdaki faaliyet(ler) gerçekleştirilir, belirlenmiş süreler dahilinde adaya bildirim yapılır:

1. Değerlendiriciler tarafından kayıtların tekrar incelenip puanlanmasıyla değerlendirilir,
2. Karar vericinin görüşüne sunulur,

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI



Doküman No	PRS.12
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	05.01.2017
İlk Yayın Tarihi	05.09.2015
Sayfa No	3/3

3. Şikâyet ve itiraz komitesinin görüşüne sunulur,

İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları **1 ay içinde** itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Anka Koçluk' a tekrar sunar. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için belgelendirme müdürü, tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai karar alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar tarafsızlık komitesi tarafından periyodik olarak incelenir. Alınan kararların tutarsızlığı ve/veya yanlış olduğu hakkında tarafsızlık komitesi tarafından bir düzenleme yapılması istenirse konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyede gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

4.6. Önerilerin Değerlendirilmesi

Anka Koçluk' a yapılan öneriler Yönetim Temsilcisi tarafından **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve *yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında* bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır. Öneri sahibine teşekkür yazısı ve durum/sonuç bildirimini **1 ay** içinde yazılı olarak yapılır.

5. KAYITLAR

Bu Prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** nde tanımlı **Kayıt Saklama Tablosunda** belirtilen saklama süresince gizliliği korunarak muhafaza edilir. Elektronik ortamda tutulan verileri ise süresiz olarak yedekleri tutularak saklanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**
- **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu**
- **Kayıt Saklama Tablosu**
- **Adaylar için Sınav Rehberi**