

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.12
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		İlk Yayın Tarihi	01.03.2020
		Sayfa No	1/4

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 şikâyet, itiraz ve önerileri 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/ aday portalı, e-posta yolu ile **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** doldurularak yapılır. Islak imzalı form Anka Koçluk'a iletilmelidir.

4.3. İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına 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. Şikâyet

4.4.1 Şikâyet Konuları

- 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,
- Meslek belgesi ile mesleki yetkinliğinin dışında çalışma yapılması (Ör. Terapi, diyetisyenlik, spor yaptırma, spirittüel koçluk adı altındaki kuantum, yoga, reiki, melek çalışmaları vb.)
- Gizlilik, tarafsızlık ve diğer profesyonel davranışa aykırı olan tutumlar ile ilgili şikâyetler.

İle ilgili olarak, başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin çalıştığı kişi/kuruluş ya da üçüncü taraflarca herhangi bir zamanda yapılabilir.

4.4.2 Şikâyetlerin Alınması

Anka Koçluk'a yapılan şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından ıslak imzalı olarak **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve **varsın kanıtlar** forma eklenir. Anka Koçluk, şikâyet ile ilgili gerekli bilginin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.12
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		İlk Yayın Tarihi	01.03.2020
		Sayfa No	2/4

4.4.3 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Şikâyetler ilk önce Anka Koçluk üst yönetimi tarafından incelenir. Şikâyet ile ilgili gerekli bilgi, ispatlar toplanır ve doğrulanır. İtiraz ve şikâyet komitesinden görüş alınır. Şikâyet ile ilgili taraf ile görüşme yapılır. Yönetim Temsilcisi, şikâyetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Şikâyet sahibine yazılı/sözlü olarak **ön bilgilendirme** yapılır. Şikâyete konu olan kişi(ler), şikâyetlerin değerlendirilmesinde bulunamazlar.

4.4.4 Şikâyetlerin Sonuçlandırılması

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.

4.4.5 Aynı şikâyetin üçüncü defa değerlendirilmesi isteği kabul edilmez.

4.4.6 Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için:

4.4.6.1 Şikâyete konu faaliyet kapsamında geçerli bir belgenin olması esastır.

4.4.6.2 Belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için doğrulayıcı bilgi/kanıt talep edilir.

4.4.6.3 Doğrulanamamış bilgilere dayanan şikâyetlere dayanarak belgelendirilmiş kişi hakkında bir işlem (belgenin askıya alınması, iptali...) yapılmaz.

4.4.6.4 Belgelendirilmiş kişiyle ilgili şikâyete konu faaliyet kapsamında iletilen şikâyetin istenen bilgi/kanıtı karşıladığı durumlarda şikâyet konusu belgeleriyle birlikte **İtiraz ve Şikâyet Komitesinin** bilgisine sunularak görüşü sorulur. İtiraz ve Şikâyet komitesi, belgesi ibraz edilmiş şikâyeti haklı bulduğu takdirde, yönetim kararıyla belgelendirilmiş kişinin belgesi iptal edilir.

4.4.7 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 iş günü içinde toplanması sağlanır.

4.5. İtiraz

4.5.1 İtiraz Konuları

- sınav sorularına
- sınav sonuçlarına
- belgelendirmeye ilişkin kararlara

yönelik olarak belirlenmiş süreler dahilinde yapılabilir.

4.5.2 İtirazın Alınması

Anka Koçluk'a yapılan itirazlar, Yönetim Temsilcisi tarafından ıslak imzalı olarak **Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Anka Koçluk, itiraz ile ilgili gerekli bilginin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

4.5.2.1 Süreler

4.5.2.1.1 Belgelendirmeyi etkileyen kararlara yönelik itirazların, kararın ilgili kişiye Anka Koçluk tarafından iletilmesinden itibaren, 3 iş günü içinde yapılması gerekir.

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

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

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.12
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		İlk Yayın Tarihi	01.03.2020
		Sayfa No	3/4

4.5.2.1.4 İtiraz sonuçlarına yapılacak **ikinci itiraz**, sonucun başvuru sahibine ileildiği tarihten itibaren, belgelendirme kararlarında ve sınav soru ve sonuçlarında 3 iş günüdür.

4.5.3 İtirazın Değerlendirilmesi

4.5.3.1 Yönetim Temsilcisi, itirazın alındığı tarihi izleyen ilk 5 iş günü içinde değerlendirilmesi için ilgili bölüm müdürlüğüne sunar.

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

4.5.3.3 Sınav sorularına itiraz edilmesi halinde, **Program Komitesinin** 15 iş günü içinde toplanması sağlanır.

4.5.3.4

- 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 iş günü içinde toplanması sağlanır. Komite, itirazın giderilmesine yönelik gerekli faaliyete ilişkin görüşünü bildirir.

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

4.5.3.6 Aynı itirazın üçüncü defa değerlendirilmesi isteği kabul edilmez.

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

- Değerlendiriciler tarafından kayıtların tekrar incelenip puanlanmasıyla değerlendirilir,
- Karar vericinin görüşüne sunulur,
- Şikâyet ve itiraz komitesinin görüşüne sunulur,

4.5.4 İtirazın Sonuçlandırılması

4.5.4.1 İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları **1 ay içinde** itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

4.5.4.2 Bildirilen karar, itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Anka Koçluk' a sunar.

4.5.4.3 İkinci itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Belgelendirme Müdürü, tekrar bir komite toplantısı gündemi oluşturur. Bu toplantıda sonucu bildirilen görüşe göre yönetim tarafından nihai karar alınır. Belgelendirme Müdürü, kararı 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirir ve kayıtlar saklanır.

4.5.4.4 Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar tarafsızlık komitesi tarafından periyodik olarak incelenir.

4.5.4.5 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 ise gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.12
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		İlk Yayın Tarihi	01.03.2020
		Sayfa No	4/4

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

- **P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**
- **F.25 Şikâyet/İtiraz/Öneri Değerlendirme Formu**
- **F.42 Kayıt Saklama Tablosu**
- **R.01 Adaylar için Sınav Rehberi**