

1.0 AMAÇ:

Bu prosedür kuruluşumuz tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin ilgili kuruluşlardan veya adaylardan gelen şikâyet ve itirazların yapılması ve değerlendirmesi esaslarını belirlemek için yazılmıştır.

2.0 KAPSAM:

Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0 SORUMLULAR:**Yönetim Kurulu Başkanı**

- Personel Belgelendirme Müdürü ile birlikte itiraz ve şikâyet komitesinin üyelerini belirlemek
- Belirlenen komite üyelerini onaylamak

Personel Belgelendirme Müdürü

- Yönetim Kurulu Başkanı ile komite üyelerini belirlemek
- Komite üyeleri ile ilgili görüşmeleri yapmak
- İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesini sağlamak
- Haklı şikâyet ve itirazların giderilmesi için çalışmalar yürütmek

Karar verici:

- Şikâyet ve itirazların değerlendirerek sonuca bağlamak

Kalite Yönetim Temsilcisi:

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Personel Belgelendirme Müdürünü haberdar etmek

Sınav Koordinatörü:

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Personel Belgelendirme Müdürünü haberdar etmek

Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Sorumlu:

- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak

4.0 TANIMLAR:

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talebi

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: İlgili itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için oluşturulmuş dış komite

Komite: İtiraz ve şikâyet komitesi

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi
- Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Listesi

6.0 UYGULAMA:

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet, itiraz veya öneriler sözlü veya yazılı (posta, faks, www.isgcert.com web adresi, e-posta yoluyla) olarak “**Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu**” ile kuruluşumuza yapılabilir.

6.1 Şikâyet / İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır:

- Başvuru şartları
- Sınavların değerlendirilmesi
- Sınav sonuçları
- Belgelendirme kararları
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır:

- Firma personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler

Tüm itiraz ve şikâyet kayıtları, “**Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu**” ile tutulur. Web sitesi üzerinde oluşturulmuş itiraz ve şikâyetler bölümünden ayrıca firmamız iletişim araçlarının herhangi biri ile de itiraz ve şikâyetler yapılabilir.

İSG Belgelendirme ile ilişki içerisinde olan herkes itiraz ve şikâyetle bulunma hakkına sahiptir.

İSG Belgelendirme yalnızca kendi sorumluluğunda bulunan faaliyetlerin itiraz ve şikâyetlerini kabul eder.

İSG Belgelendirme'nin tarafsızlığını etkilemeyecek şekilde tüm itiraz ve şikâyetler değerlendirilir ve karara bağlanır. Yapılan itiraz ve şikâyetlerle ilgili personel itiraz ve şikâyetlerin değerlendirme sürecinde yer alamazlar.

İtiraz ve şikâyetle ilişkin dosyalar kalite yönetim Temsilcisi ve sınav koordinatörü tarafından 2 iş günü içerisinde hazırlanır, personel belgelendirme müdürüne sunulur. Personel belgelendirme müdürü itiraz ve şikâyetle dair çalışmaları başlatarak tüm kanıt ve dosyaları karar vericiye iletilir. Karar verici dosyayı inceleyerek kararını belirler. Karar vericinin vereceği kararlar doğrultusunda gerekli işlemler personel belgelendirme müdürü tarafından başlatılır. İtiraz ve şikâyetler öncelikle Karar verici tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirme 10 iş günü içerisinde gerçekleştirilerek Sonuç İtiraz ve şikâyet sahibine iletilir, şikâyet sahibi tarafından karar kabul görmez veya İSG Belgelendirme tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise İtiraz ve şikâyetler değerlendirilmesi için Personel Belgelendirme Müdürü Onaylı İtiraz ve şikâyet komitesi listesindeki üyeleri 10 gün içerisinde toplanmak üzere bilgilendirir. Komite, itiraz ve şikâyetin geçerliliğini doğrulamak ve önerilerde bulunmak için tüm bilgi ve kanıtları inceler, değerlendirir, sonucunda itiraz ve şikâyetin geçerli olup olmadığı konusunda görüş bildirir. Komite İtiraz ve şikâyetleri en geç 15 gün içerisinde karara bağlar. Alınan kararlardan İSG Belgelendirme sorumludur. Sonuçlanan itiraz ve şikâyetler sms, mail veya yazılı olarak itiraz ve şikâyet sahibine bildirilir.

Şikâyetin Değerlendirilmesi

Şikâyetin İSG Belgelendirme tarafından kabul edilebilmesi için aşağıdaki süreçler içerisinde yapılması gerekmektedir ve bu süreçlerin kamuya açık web sitemizde yer alıp tarafların bilgisine sunulmuştur.

- Öncelikle Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu doldurulmalı
- İSG Belgelendirme personeline yönelik şikâyet, şikâyetle konu olan faaliyet tarihinden itibaren 10 gün içerisinde
- İSG Belgelendirme olanaklarına (sınav salonu, sınav sahası, sınav materyali vb) yönelik şikâyetler, şikâyetle konu olan faaliyet tarihinden itibaren 10 gün içerisinde
- Belgelendirilmiş personele ilişkin şikâyet her zaman, diğer şikâyetler ise şikâyetle konu olan faaliyet tarihinden itibaren 1 ay içerisinde yapılmalıdır.

Personel Belgelendirme Müdürü şikâyetin geçerliliğini tespit etmek ve değerlendirmek için;

- Şikâyetin İSG Belgelendirme'nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetlerinde olup olmadığını belirler
- Şikâyet sahibinden kanıt talep eder
- İlgili personelden konuyla ilgili bilgi alır
- Şikâyetle konu olan personel ve belgelendirilmiş kişiden savunma talep eder
- Diğer ihtiyaç olan bilgi ve kanıtları toplar

İSG Belgelendirme üretilen çözüm şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, şikâyet kaydı kapatılır.

Doküman No:

PB.PR.10

Yayın Tar:

10.10.2017

Revizyon No:

02

Revizyon Tar:

09.09.2024

Personel Belgelendirme Müdürü geçerli olan şikâyetlere ilişkin faaliyet ve sonuçlarını Yönetim Kurulu Başkanına bildirir. Değerlendirme sonucunda Yönetim Kurulu Başkanı uygulanacak düzeltmeleri belirler, düzeltici faaliyetleri başlatır. Değerlendirme ve karar Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

Komite, kuruluşumuz bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. **Komitenin önerileri doğrultusunda son kararı** İSG Belgelendirme **verir**. İSG Belgelendirme **vereceği kararlara** yasal itiraz yolu açıktır.

İtirazların Değerlendirilmesi

Başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişiler İSG Belgelendirme veya kurumun web sayfası üzerinden temin edecekleri **Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu**'nu doldurarak veya web sayfası üzerinden itirazda bulunabilirler.

İtirazların İSG Belgelendirme tarafından değerlendirilebilmesi için aşağıdaki süreçler içerisinde yapılması gerekmektedir

- Sınav uygulaması ve sorulara ilişkin itirazlar sınav tarihinden itibaren 10 gün
- Sınav sonucu ve belgelendirme kararına ilişkin itirazlar sınav sonuçlarının web sayfasında yayınlanmasından itibaren 1 ay
- Diğer itirazlarda itiraz faaliyetinden itibaren 1 ay içerisinde yapılmalıdır.

Belgelendirme sürecindeki faaliyetlere ilişkin itirazlar belgelendirme sürecinde yer alan personel tarafından alınarak Personel Belgelendirme Müdür'üne iletilir.

Adaylar sınav sırasında da itirazda bulunabilir. Sınav yapıcı tarafından sınav tutanağı doldurularak eğer sınavın ertelenmesi ya da iptal olmasını gerektiren bir itiraz ise sınav tutanağı ile sınav iptal edilerek gerekli düzeltici faaliyetler yapılmak üzere çalışmalar başlatılır.

İtirazlar hakkında alınan kararlardan itiraz sonucuna göre düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin belirlenmesinden ve uygulanmasından Personel Belgelendirme Müdürü sorumludur. Yetkilerini aşan durumları Yönetim Kurulu Başkanına bildirir. Personel Belgelendirme Müdürü yapılan itirazın İSG Belgelendirme'nin belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığına karar verir. Sınav sırasında yapılan itirazlara mümkünse hemen mümkün olmayan ve diğer itirazlar için en geç 1 hafta içerisinde ilk değerlendirme yapılır. İlk itiraz itiraza neden olan değerlendirmede yer almış personel tarafından değerlendirilir. İtiraz sahibi ile ilk değerlendirmeyi yapan kişi arasında uzlaşma sağlanamıyorsa sınav ve değerlendirmede yer almamış bir personel tarafından değerlendirme yapılır. Diğer itirazlarda itiraz değerlendirmesi itiraza neden olan faaliyette yer almamış bir personel tarafından yapılır.

İtirazın haklılığı durumunda Personel Belgelendirme Müdürü tarafından gerekli düzeltmeler uygulanır ve düzeltici faaliyet başlatılır. Değerlendirme ve kararı **Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu** ile kayıt altına alınır. İtiraz değerlendirmesinin sonucu itiraz sahibine bildirilir ve itiraz kapatılır.

İtirazda uzlaşma söz konusu olmadığı durumlarda itiraz, Komiteye aktarılır. Verilen öneriler doğrultusunda düzeltici faaliyetler başlatılır. Komitenin **önerileri doğrultusunda itiraza ilişkin tüm kararlar** İSG Belgelendirme **tarafından verilir**, itiraz eden tarafından kabul edilmediği durumlarda yasal yollar açıktır.

6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

Komite aşağıdaki özelliklere sahip en az 3 kişiden oluşur.

- Hukukçu
- Eğitimci (öğretmen veya teknik öğretmen)
- İş güvenliği uzmanı
- İşyeri hekimi
- Mühendis
- Farklı sektörlerden orta düzey veya üst düzey yöneticiler

Bu komite personeli firma dışından personelden oluşur. Komitenin atamasını Yönetim Kurulu Başkanı yapar. İtiraz ve şikâyet komitesi en az 3 kişi ile toplanır, Toplantı yeter sayısı sağlanması için itiraz ve şikâyet komitesinde yedek üyeler bulundurulur. Kararlar salt çoğunluğa göre alınır. Toplantıya Eğitim seviyesine göre ve sektördeki tecrübesine göre uygun olan kişi başkanlık eder. Kalite yönetim Temsilcisi veya yönetim kurulu başkanının belirlediği bir çalışan itiraz ve şikâyet komitesine istediği dokümanları vererek komitenin kararlarına etki etmeden toplantı tutanağını düzenler.

7.0 Revizyon Kapsamı

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	11.09.2018	Komite usul esasları ve şikâyetin alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması süreçleri düzeltildi
02	09.09.2024	6.0 kısmında web sitesi adresi değişmiştir.