# 1. Kapsam ve Amaç

Bu prosedür, firmamızda yapılmakta olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden, hizmet alanlardan veya ilgili diğer kesimlerden alınan itiraz ve şikayetlerin çözümlenmesi amacıyla uygulanacak faaliyetleri ve sorumlulukları kapsar.

# 2. Tanımlar

***İtiraz:*** *Başvuru sahibi , aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.*

***Şikayet:*** *İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.*

**İtiraz ve Şikayet Komitesi:** İtiraz ve Şikayete konu olan olaylar adına çözüm bulmak için gerektiğinde toplanan komite

# 3. Uygulama

*Tüm itiraz ve şikâyetler ile ilgili süreçler Yönetim Temsilcisinin sorumluluğunda yürütülür. İtiraz ve
şikâyetlerin ele alınma süreci İtiraz ve Şikâyet İzleme Formu ile takip edilir.*

***4.*İtirazın Alınması, Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi**

4.*1. İtiraz değerlendirmesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsamaktadır;*

* *Önceki benzer itirazların sonuçları da göz önünde bulundurularak, itirazın alınması, geçerliliğinin belirlenmesi ve incelenmesi sağlanarak itiraz karşısında atılacak adımlara karar verilir,*
* *İtirazlar karşısında yapılan faaliyetler dahil olmak üzere, itirazların takibi ve kayıt altına alınması sağlanır,*
* *Uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasına geçilir.*

*4.**2 İtiraz 15 gün içerisinde itiraz konusunun tarafsızlıkla, vakitlice ve yapıcı bir şekilde incelenmesi ve sonuçlandırılması amacıyla Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir.*

*4.3 İtiraz süreçleri hakkındaki bilgilere Makro Trakya web sayfasındaki İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedüründe kamuya açık bir şekilde yer verilmiştir.*

*4.4. Makro Trakya , itirazları ele alma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Makro Trakya; itirazları ele alma sürecinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan
personelden farklı olmasını güvence altına alır. Makro Trakya Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; sınav sonuçlarına veya belgelendirme kararlarına itirazlar, ilgili kişi tarafından karar açıklandıktan (7) gün içerisinde, itiraz formu doldurularak info@makrotrakyabelgelendirne.com adresine veya Makro* *Trakya şirket adresine posta veya elden gönderilerek yapılabilir.* *Kararın açıklanmasından sonraki 7 günü geçen itirazlar işleme alınmaz*. *Şirket web sitemizde bulunan online itiraz formu da kullanılabilir. İtirazlar, yazılı olarak alınmadığı takdirde, itirazı alan personel tarafından İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Yazılı olarak alınan itirazlar ise doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. İtirazlar, ilgili Sektör Sorumlusu ve/veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (5) Beş gün içerisinde değerlendirilir, gerektiğinde teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan bir uzman da görevlendirilebilir. Personel Belgelendirme Müdürü itiraz tarihinden en geç 15 (gün) içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa ve itiraz sahibine resmi (e-imza yada ıslak imza) olarak bildirir.(İtirazın devam etmesi durumunda süreç komiteye gideceği için süre (10) gün uzar). Yapılan tüm değerlendirmeler neticesinde itiraz sahibinin itirazının devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür. İtiraz ve Şikayet komitesi tarafsızlık komitesi üyelerinden oluşmaktadır. İtiraz ve Şikayet Komitesi değerlendirmeyi (5 Gün ) içerisinde değerlendirir. İtiraz ve Şikâyet Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekiyorsa düzeltici/önleyici faaliyetlerin başlatılması için DÖF formu doldurularak Personel Belgelendirme Müdürü’ne teslim edilir. Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (3) üç gün içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa ve itiraz sahibine resmi (e-imza yada ıslak imza) olarak bildirilir.*

*4.5. İtirazın alınması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamaktadır*.

***5.*Şikayetin Alınması, Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi**

5.1*. Makro Trakya’ nin tüm faaliyetlerinde, başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden, hizmet alanlardan veya ilgili diğer kesimlerden alınan, şikayetlerin değerlendirilmesi ve karara bağlanması ile ilgili yöntemleri yürütmek için “İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirmesi Prosedürü” oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.*

5.2. *Şikâyet süreçleri hakkındaki bilgilere Makro Trakya web sayfasındaki İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedüründe kamuya açık bir şekilde yer verilmiştir. Prosedür tüm taraflar için adil ve eşit (hakkaniyetli) bir şekilde hazırlanmıştır.*

5.3. *Tüm gelen şikayetler, değerlendirilirken (vakit kaybetmeden) tarafsız ve yapıcı olacak bir şekilde ele alınır. (Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından da sürecin takibi yapılır.)*

*Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü bildirim resmi (e-imza veya ıslak imza) olarak yapılır. Farklı yollardan yapılamaz.*

*Şikâyet değerlendirmesi sürecine ilişkin bilgilendirme web sayfamızda ilgili tüm tarafların bilgisine sunulmuştur.*

*Şikâyet değerlendirmesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsamaktadır;*

* *Şikâyetin alınması, geçerliliği, incelenmesi ve şikâyet karşısında yapılacak işlemlere ilişkin prosesin ana hatlarının belirlenmesi,*
* *Şikayetler karşısında yapılan işlemler dahil olmak üzere şikayetlerin takibi ve mutlak kayıt altına alınması,*
* *Uygun düzeltmelerin ve düzeltici faaliyetlerinin uygulanmasının sağlanması,*

5.4. *Belgelendirme faaliyetleri aşamalarındaki hizmetlerimiz ile ilgili memnuniyetsizlikleri ifade eden
şikâyetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. İtiraz / Şikâyet Bildirim
formu kullanılarak bildirilen ile şifahi veya telefon / eposta yoluyla şikâyet bildirimlerini alan personel
tarafından doldurulan İtiraz / Şikayet Bildirim Formu Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Şikâyetler, ilgili Sektör Sorumlusu ve/veya Personel Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (10) on gün içerisinde değerlendirilir. Bu değerlendirmede şikâyete konu hizmeti veren personelin de görüşleri alınır, ancak şikâyet ile ilgili değerlendirme ve yapılacak işlemler ile ilgili karar şikâyete konu hizmette görev almış personel dışında bir kişi tarafından verilir. Personel Belgelendirme Müdürü şikâyet tarihinden itibaren en geç (15) gün içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa, resmi (e-imza yada ıslak imza) olarak bildirir.(Şikayetin devam etmesi durumunda süreç komiteye gideceği için süre (10) gün uzar) Yapılan tüm değerlendirmeler neticesinde şikâyet sahibinin şikayete devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekiyorsa düzeltici/önleyici faaliyetlerin başlatılması için DÖF formu doldurularak Personel Belgelendirme Müdürü’ne teslim edilir. Personel Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç (3) gün içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa mümkün olduğunda resmi (e-imza yada ıslak imza) olarak bildirir.*

5.5. *Şikayetleri ele alma prosesinin tanımı İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü web sitesinde yer almakla birlikte kamuya açıktır.* *Prosedür tüm taraflar için adil ve eşit (hakkaniyetli) bir şekilde uygulanmaktadır.*

5.6.Şikayetle ilgili alınan tüm kararlardan, Makro Trakya Belgelendirme sorumludur.

5.7. *Şikâyetin değerlendirmesi sürecinde, şikâyette bulunan kişinin kimliği ve şikayetin ne olduğu konularındaki gizlilik şartlarına dikkat edilir.*

İtiraz ve şikayet kararlarına, firmamız bünyesinde 1 kez daha itiraz edilebilir. Bu durumda yeniden bir toplantı organize edilerek itiraz ve şikayet konusunu tekrar değerlendirir. Eğer başvuru sahibi halen itiraz veya şikayetini sürdürüyor ise *hukuki yollara başvurabilir.*

Gelen itiraz ve şikayetlerin takibi LI.005 numaralı İtiraz ve Şikayet Takip Listesi ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takibi sağlanır.

# 6. Yetki ve Sorumluluklar

**Belgelendirme Asistanı:** İtiraz ve şikayetlerin elden alınması, gerekli formların doldurulması, kaydedilmesi ve saklanması Belgelendirme Asistanı tarafından gerçekleştirilir.

**Kalite Yönetim Temsilcisi:** İtiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi, itiraz ve şikayet ile ilgili bir toplantı organize edilmesi, değerlendirme sonucu alınan kararların uygulanması, başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi ve kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

**Genel Müdür:** İtiraz ve şikayet komite üyelerinin atanması. İtiraz ve şikayet komitesinin değerlendirme sonucunu onaylamak.

**İtiraz ve Şikayet Komitesi:** İtiraz ve Şikâyet Komitesi, belgelendirme kararı verenler ve sınavı yapanlardan (görev almayan) bağımsız üyelerden oluşan bir komitedir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, sektör /itiraz kapsamı alanında bilgi sahibi olan (itiraza konu olmayan) en az 3 üyeden oluşan ve Genel Müdür onayı ile atanan üyelerden oluşur. Bu üyelerden oluşan İtiraz ve Şikayet Komitesi itiraz veya şikayet olduğunda toplanıp karar alırlar.

# 7. İlgili Dokümanlar

* FR.010 Toplantı Tutanağı
* FR.045 İtiraz ve Şikayet Formu
* LI.005 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi

|  |
| --- |
| **REVİZYON BİLGİLERİ** |
| **Rev. No** | **Revizyon Tarihi** | **Revizyon Açıklaması** |
| 00 | -- | İlk yayın |
| *01* | *25.11.2022* | *Türkak tararafından yazılan uygunsuzluklar ile ilgili iyileştirmeler yapıl mıştır* |