

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-07
		İlk Yayın Tarihi	20.09.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/3

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedür, GİSA Belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, değerlendirme sonuçlarının ilgili tarafa bildirilmesi ve yapılan çalışmaların adil ve tarafsız olarak cevaplanması için yapılacak olan çalışmaları belirlemek için hazırlanmıştır. GİSA Belgelendirme her türlü faaliyetine yönelik yapılacak itiraz ve şikâyetleri kapsar.

2. Tanımlar

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş kişilerin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki taleplerdir.

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişinin, memnuniyetsizliğini bildirmek için yapmış olduğu sözlü ya da yazılı başvurdur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Belgelendirme faaliyetlerine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için GİSA Belgelendirme dışındaki kişilerden oluşturulmuş (En az bir avukat ve bir teknik personel bulunacak şekilde, toplamda üç kişiden oluşan) komitedir.

3. Sorumluluklar

Genel Müdür
Karar Verici
İtiraz ve Şikâyet Komitesi
Kalite Yöneticisi
Sekreter
Sınav Yapıcı

4. Uygulama

İtiraz ve şikâyet başvuruları, web sitesinde yayınlanan İtiraz ve Şikâyet Formu kullanılarak yazılı olarak yapılır. Sözlü başvurular Sekreter tarafından forma aktarılır. Sınav sonuçlarına itirazlar, sonuçların açıklanmasını takip eden 7 iş günü içinde yapılır. Diğer itiraz ve şikâyetler ise olayın gerçekleştiği tarihi takip eden 30 takvim günü içinde yapılmalıdır. İtirazlar başvuru şartlarına uygunluk, sınavın değerlendirilmesi, belgelendirme kararları, gözetim işlemleri, belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması gibi konuları kapsayabilir. Şikâyetler ise personelin belgelendirme politikasına aykırı davranışları, gizlilik ve güvenlik ihlalleri ve belgelendirilmiş kişinin sözleşmeye aykırı davranışları gibi konuları kapsar.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		GENEL MÜDÜR	

KONTROLSÜZ KOPYA

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-07
		İlk Yayın Tarihi	20.09.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	2/3

İtiraz

Gelen başvurular Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır ve her forma bir kayıt numarası verilir. Bu bilgiler İtiraz ve Şikâyet Takip Formu'na kaydedilir. Sekreter, başvurunun alındığını 5 iş günü içinde başvuru sahibine bildirir. Kalite Yöneticisi, başvuruyu incelemesi için Genel Müdür'e iletir.

Genel Müdür, başvuruyu ilgili birime yönlendirmeden önce, başvurunun doğrudan ilişkili olmadığı bir personeli, konuya tarafsız ve objektif bir şekilde yaklaşacak şekilde görevlendirir. Eğer başvuru bir sınavla ilgiliyse, sınavla ilgisi olmayan bir teknik personel, sınav evraklarını ve görüntülerini detaylı bir şekilde inceler. İnceleme sonucunda, raporunu Antetli Kâğıda yazılı olarak hazırlar. Bu rapor, Karar Verici tarafından yapılan değerlendirme ile karşılaştırılır. Atanmış teknik personel ve Karar Verici arasında yapılan bu karşılaştırma sonucunda, İtiraz ve Şikâyet Formuna gerekli değerlendirme sonucu yazılarak, itiraz sahibine iletilir.

Başvuru sahibinin iletilen değerlendirme sonucuna herhangi bir itirazda bulunmaması durumunda ve gerekli görülen düzeltici önleyici faaliyetler uygulanacaksa, Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü devreye sokulur. Prosedür, itirazın gerekçeleri doğrultusunda başlatılır ve iyileştirici önlemler alınır.

Ancak, başvuru sahibi değerlendirme sonucundan memnun kalmaz ve itirazını yinelerse, Genel Müdür tarafından bir İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturulur. Bu komite, GİSA Belgelendirme dışındaki uzman kişilerden seçilir (En az bir avukat ve bir teknik personel bulunacak şekilde, toplamda üç kişiden oluşan) ve her bir komite üyesine, İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi imzalatılır. Komite üyeleri, görev talimatlarını alır ve özlük dosyalarına ilişkin gerekli evraklar tamamlanır.

Komiteye, başvuruyu değerlendirip görüş bildirmesi için 15 takvim günü süre tanınır. Sürenin yetersiz olması durumunda, komite üyeleri Genel Müdür'den ek süre talep edebilirler. Komite, başvuru sahibiyle ilgili tüm belgeler ve raporları gözden geçirdikten sonra, değerlendirme sonucunu yazılı bir rapor halinde Genel Müdür'e sunar.

Genel Müdür, komitenin raporunu değerlendirir ve nihai kararı verir. Bu karar başvuru sahibine yazılı olarak iletilir. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için belirlenen süre, genellikle 30 takvim gününü geçmez. Ancak bu süreyi aşan durumlar için başvuru sahibine bilgilendirme yapılır. Başvuru sahibi, nihai karardan tatmin olamazsa, yasal yollara başvurma hakkına sahiptir.

Eğer başvuru, düzeltici faaliyetleri gerektiriyorsa ve itiraz sahibinin itirazı haklı bulunursa, Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü başlatılır. Bu prosedür, sistemdeki eksikliklerin ve uygunsuzlukların ortadan kaldırılması, tekrar etmemesi için önlemler alınmasını sağlar.

Şikâyet

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		GENEL MÜDÜR	

KONTROLSÜZ KOPYA

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PRS-07
		İlk Yayın Tarihi	20.09.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	3/3

Şikayetler, Genel Müdür tarafından öncelikle değerlendirilir. İtiraz ve Şikâyet Formu, gerekli değerlendirme sonucu ile doldurulup şikâyet sahibine iletilir. Şikâyet sahibi, kendisine iletilen değerlendirme sonucuna yeni bir şikayette bulunmazsa, şikâyet Düzeltici-Önleyici Faaliyet başlatılmadan kapatılır. Ancak, şikâyet sahibi değerlendirme sonucundan memnun kalmaz ve şikayetini yinelemesi durumunda, Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi oluşturulur.

Komite, GİSA Belgelendirme dışındaki kişilerden oluşturulacaktır. Komite üyeleri, İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü imzalar ve görev talimatları alır. Komite üyelerinin özlük dosyaları için gerekli evraklar tamamlanır. Komite sürekli bir yapıdan ziyade, her şikâyet ve itiraz için ayrı ayrı oluşturulabilir.

Komiteye, şikâyeti değerlendirip görüş bildirmesi için 15 (on beş) gün süre verilir. Verilen sürenin yetersiz olması durumunda, komite üyeleri ek süre talep edebilirler. Verilen süre sonunda komite görüşü, antetli kağıda yazılarak Genel Müdüre sunulur. Nihai karar, Genel Müdür tarafından verilir ve şikâyet sahibine iletilir. Şikayetin değerlendirilmesi için öngörülen süre 30 (otuz) gündür. Şikâyet sahibi sonuçtan tatmin olmazsa, yasal yollara başvurma hakkına sahiptir.

Kalite Yöneticisi, her gelen itiraz ve şikâyet için İtiraz ve Şikâyet Formunu doldurur ve şikâyet takip formuna kayıt numarası vererek kaydeder. İlgili kayıtlar kalite yöneticisi tarafından dosyalanır ve itiraz/şikâyet takip formuna işlenir.

Gelen tüm itiraz ve şikayetler, değerlendirmeye alınıp alınmamasına bakılmaksızın, Kalite Yöneticisi tarafından kayıt altına alınır ve muhafaza edilir. Şikayetlerde itiraz sahibi haklı bulunursa, Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici-Önleyici Faaliyet Prosedürü devreye sokulur.

5. ATIFTA BULUNULAN DOKÜMANLAR

İtiraz ve Şikâyet Formu

Antetli Kâğıt

İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Talimatı

Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütnamesi

Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

6. Revizyon Durumu

Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	20.09.2024
Revizyon Nedeni	İlk Yayın

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		GENEL MÜDÜR	

KONTROLSÜZ KOPYA