



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.10
Yayın Tarihi	16.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	1/2

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, ARBEL'deki itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ile ilgili faaliyetleri ve işleyişini tanımlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür itiraz ve şikâyet süreçlerini kapsar.

3. SORUMLULAR:

Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi.

4. TANIMLAR:

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın ya da belgelendirilmiş kişinin talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin ARBEL tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kurum veya kişi tarafından yapılan, faaliyetlerimiz veya ilgili tüm tarafların herhangi biri ile düzeltici faaliyet için yapılan müracaatın dışındaki uygunluk değerlendirme talebi.

5. İTİRAZLAR:

- ARBEL, itirazları ele alma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. İtirazların değerlendirilmesi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne havale edilmesi, değerlendirme sonucunda ortaya çıkan görüş doğrultusunda kararların verilmesi, uygulanması, başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi ve kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü Şirket Müdürü tarafından gerçekleştirilir. İtirazlar kuruluş içerisinde itiraza konu kişinin haricindeki bir başka kişiye Teknik Yönetici tarafından incelenmek ve değerlendirilmek üzere verilir. İtiraz, Teknik Yönetici ile ilgili ise süreci Şirket Müdürü yönetmektedir.
- ARBEL'e iletilen itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, ilgili kişi aleyhine herhangi bir ayrımcı davranışa yol açmamak adına bağımsız bir İtiraz ve Şikâyet Komitesi ile güvence altına alınmıştır.
- İtiraz ve şikâyetler web sitemizde yayınlanan İtiraz/Şikâyet linki üzerinden elektronik olarak ya da FR.08 İtiraz ve Şikâyet Formunun doldurulması suretiyle ARBEL'e elden ulaştırılarak teslim edilir ya da mail yoluyla ve yazılım üzerinden iletilir. Sınav sonuçlarına ilişkin yapılacak itirazlar, sonuçların açıklanmasını takiben 7(yedi) gün içinde yapılmalıdır. Bu sürenin geçirilmesi durumunda sınavlara ilişkin yapılacak itirazlar kabul edilmez. Teknik Yönetici tarafından itirazın değerlendirilmesi, itirazın alındığı tarihten itibaren en geç 7(yedi) gün içerisinde gerçekleştirilmektedir. Sonuca gene itiraz edilmesi durumunda İtiraz ve Şikâyet Komitesi 7(yedi) gün içerisinde toplanır. Konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç 15(on beş) gün içerisinde itiraz veya şikâyetle ilgili ayrıntılı bir görüş sunar. Ancak Komite 15(on beş) gün içinde görüşünü oluşturamayacak ise gerekçesini Şirket Müdürüne bildirerek bu süreyi bir 15(on beş) gün kadar daha uzatabilir. Sunulan görüş doğrultusunda Şirket Müdürü ilgili Teknik Yönetici istişare ederek, itirazı karara bağlar. İtiraz sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir.
- İtirazın sonucu itiraz sahibine Resmi olarak bildirilir.
- Şikâyet sahibi komiteden gelen olumsuz görüş doğrultusunda Yargı yoluna başvurabilir.

6. ŞİKAYETLER

- ARBEL, şikâyetleri web sitesi üzerinden yazılım marifeti ile, mail yoluyla ya da elden (FR.08 İtiraz ve Şikâyet Formu) almaktadır.

HAZIRLAYAN		ONAY	
Kalite Yöneticisi		Şirket Müdürü	



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.10
Yayın Tarihi	16.08.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	2/2

- ARBEL, şikâyet edeni şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirmekte, ilerleme raporlarını ve sonucu kendisine resmi olarak sunmaktadır.
- Şikayetlerin değerlendirilmesi için ilk önce ilgili şikâyetin ARBEL faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Şirket Müdürü tarafından incelenir ve bu doğrultuda harekete geçilir.
- ARBEL, alınan tüm şikâyetleri yapıcı, tarafsız ve vakitli bir şekilde ele almaktadır. Şikâyetin ele alınması, gizliliğin korunması prensibine dayalı olarak şikâyetle bulunan kişinin kimliği ve şikâyetin ne olduğu gibi konular gizlilik şartlarına göre gerçekleştirilir.
- Yapılan şikâyetlerin Şirket Müdürü tarafından değerlendirilmesi ve sonucunun açıklanması şikâyetin alınmasını takiben 15(on beş) gün içinde yapılmaktadır.
- Şikâyetle ilgili değerlendirme sonucu şikâyet sahibine resmi olarak bildirilir.
- Sonuca gene itiraz edilmesi durumunda İtiraz ve Şikâyet Komitesi 7(yedi) gün içerisinde toplanır. Konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç 15(on beş) gün içerisinde itiraz veya şikâyetle ilgili ayrıntılı bir görüş sunar. Ancak Komite 15(on beş) gün içinde görüşünü oluşturamayacak ise gerekçesini Şirket Müdürüne bildirerek bu süreyi bir 15(on beş) gün kadar daha uzatabilir. Sunulan görüş doğrultusunda Şirket Müdürü ilgili personelle istişare ederek, şikâyeti karara bağlar.
- Şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir.
- Şikâyet sahibi komiteden gelen olumsuz görüş doğrultusunda Yargı yoluna başvurabilir.

7. İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİ

Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri belirlenirken aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundurulur;

- Komitenin bir üyesi, endüstriyel sektörlerde faaliyet gösteren firma sahipleri arasından seçilir.
- Komitenin bir üyesi, şikâyet ve itirazları hukuki yönden ele alması için, bir hukukçu seçilir.
- Komitenin bir üyesi, şikâyet ve itirazları çalışan açısından değerlendirebilmek için daha sertifikalandırmaya aday veya sertifikalandırılmış çalışanlar içinden seçilir. Çalışan için, yaptığı işte en az 10 yıllık çalışma deneyimi şartı aranır

Komite üyeleri ARBEL Şirket Müdürü tarafından yukarıdaki kriterlere göre belirlenir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesinin ana görevi, ARBEL'e gelen ve ARBEL yönetimi tarafından çözülenememiş olan şikâyet ve itirazları tarafsız bir düşünce ile ele alarak görüşünü ARBEL'e bildirmesidir.

Komite tarafından oluşturulan görüşler tavsiye niteliğinde olup, ARBEL yönetimi tarafından uygulanmayabilir.

Yapılan itiraz ve şikâyetler yıllık YGG toplantılarında ele alınarak bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler belirlenir.

HAZIRLAYAN		ONAY	
Kalite Yöneticisi		Şirket Müdürü	