

ESSİ

Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi

İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

<i>HAZIRLAYAN</i>	<i>KONTROL EDEN</i>	<i>ONAYLAYAN</i>

1. AMAÇ:

ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazlarının değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.KAPSAM:

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

3.SORUMLULAR:**Genel Müdür:**

- Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak, sağlamak

Kalite Yönetim Temsilcisi:

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, üst yönetimi haberdar etmek

Belgelendirme Müdürü

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

Şikâyet veya İtiraz Komisyonu

- İtiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını kararını vermek.

4.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 talepleri.

BM: Belgelendirme Müdürü

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: ilgili alana dair müşteriden gelen şikâyet ve itirazları değerlendirir ve bir sonuca bağlayan kurul.

5. İLGİLİ DÖKÜMANTASYON

- ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş BİLGİ YÖNETİM PANELİNDE BULUNAN ŞİKAYET İTİRAZ FORMU
- P08-L11 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi

6. UYGULAMA:

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet veya itirazlar www.essimyk.com web sitesi içinde Bilgi Yönetim Panelinde yer alan Şikâyet ve İtiraz Formu doldurularak yapılır. Belgelendirme konusunda karara bir itirazı veya şikayeti olması durumunda kişi P10-F28 İtiraz Bildirim formu ve/veya P10-F27 Şikayet Formu doldurularak ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. e beyan eder. Konu, KYT tarafından değerlendirilir. KYT gerek görmesi durumunda sınavın karar vericisine değerlendirmesi için iletilir. Sınavın karar vericisinden itiraz eden adayın kararını yeniden gözden geçirmesi istenir ardından değerlendirici kriterleri taşıyan iç doğrulayıcı sınav yapıcı ya da başka bir karar vericiye başvurulur eğer nihai bir sonuca varılmaz ise itiraz sahibi hala duruma itiraz ediyorsa itiraz ve şikayet komisyonu toplanır bu süreçler itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Komisyon kişinin itirazını değerlendirir ve kararın uygulanması için Genel Müdüre bilgi verir. Komisyonun aldığı kararlar, kuruluşun nihai kararlarıdır. Tüm itirazlar P08-L11 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi ile Kayıt altına alınıp takibi KYT tarafından yapılır. Yapılan şikayet ve itiraza ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. şikayet yapıldığı tarihten itibaren en geç 15 iş günü içerisinde cevap verir.

6.1 Şikayet Ve İtiraz Komisyonun Seçimi

ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. Şikayet ve itiraz Komisyon üyelerini belirlerken aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundurur;

- 1 Komisyon en az üç kişiden oluşur
- 2 Sektörü temsil eden iş veren çalışan, yönetici, eğitmen, belgeli kişi
- 3 veya Değerlendirici kriterlerini taşıyan kişiler arasından seçilir

Şikayet ve itiraz Komisyon başkanı yapılacak ilk toplantıda üyeler tarafından seçilir ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş.'in toplantı tutanaklarını kayıt altına almak adına Komisyon toplantısına KYT girebilir. Komisyon üyeleri ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. Genel Müdürü tarafından yukarıdaki kriterlere göre belirlenir.

6.2 Şikayet ve İtiraz Komisyonu Görevleri

Şikayet ve itiraz Komisyonu ana görevi, ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. e gelen ve ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. yönetimi tarafından çözülememiş olan şikayet ve itirazların ele alınarak karara bağlanmasıdır. Bu şartın oluşması durumunda ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. Genel Müdürü, Komisyonu toplantıya çağırır ve gereken faaliyetlerin yürütülmesi sağlanır.

6.3 Şikayet ve İtiraz Komisyonu Tarafından Alınan Kararların Değerlendirilmesi

Komisyon tarafından alınan kararlar bağlayıcı olup, ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. yönetimi tarafından uygulanacaktır, başka bir deyişle Komisyon kararları ESSİ ÖZEL EĞT. ÖĞR. İTH. İHR. GÜZ. TURZ. SAĞ. VE KOZM. SAN. TİC. A.Ş. İn nihai kararlarıdır

Gerekli durumlarda Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde DÖF açılabilir.

6.4 Şikayet Ve İtiraz Sonuç

Şikayet ve İtiraz sonucunu 15 iş günü içerisinde KYT tarafından şikayet ve itiraz sahibine mail yolu ile bildirilir.