

## 1. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17024: Uygunluk değerlendirme - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar standardı
- Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği
- SBD.RHB.004 Belgelendirme Kuruluşları İçin Yetkilendirme Kriterleri ve Uygulama Rehberi

## 2. AMAÇ

Bu prosedür; KAPSAM BELGELENDİRME'nin personel belgelendirme hizmetleri ile ilgili olarak şikâyet ve itirazların alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılması, şikâyet ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınması; uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik yapılacak olan çalışmalarını açıklamak ve sorumlulukları belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

## 3. KAPSAM

Bu prosedür; şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve takibi faaliyetlerini kapsar.

## 4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından, KAPSAM BELGELENDİRME **Genel Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Karar Vericiler ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi** sorumludur.

## 5. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**5.1. KAPSAM BELGELENDİRME:** Kapsam Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

**5.2. MYK:** Mesleki Yeterlilik Kurumu.

**5.3. TÜRKAK:** Türk Akreditasyon Kurumu

**5.4. TS EN ISO/IEC 17024:** Uygunluk değerlendirme - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar standardı

**5.5. Karar Verici:** Belgelendirme şartlarının karşılanıp karşılanmadığını belirleyebilmek için, belgelendirme prosesine ilişkin yeterli bilgi birikimi ve tecrübeye sahip belgelendirme kararını verecek personel

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

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

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Sıra No	Doküman No ve Adı
1.	GT09 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı
2.	F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu
3.	F09.42 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu
4.	F09.43 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı
5.	L06.02 Atama ve Vekalet Listesi
6.	PR10.02 Kayıtların Yönetimi Prosedürü
7.	PR10.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

8. BY05 İtiraz ve Şikayet Komitesi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

### 7. UYGULAMA

#### 7.1. Uygulamaya Genel Bakış

- 7.1.1** KAPSAM BELGELENDİRME 'ye herkesin şikâyet ve itiraz da bulunma hakkı vardır. KAPSAM BELGELENDİRME 'nin şikâyet ve itirazı kabul etmesi ile ilgili tek ön koşul, şikâyet ve itirazın KAPSAM BELGELENDİRME personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında olmasıdır.
- 7.1.2** KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetlerinin dışında kalan şikâyet ve itiraz konuları için, şikâyet/itiraz sahibine gerekli açıklamada bulunulur.
- 7.1.3** KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili "**F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu**" ile gelen tüm şikâyet ve itirazlar değerlendirilmek üzere kabul edilir.
- 7.1.4** KAPSAM BELGELENDİRME, "**PR09.06 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü**" 'nü, kendi web sitesinde yayınlamak suretiyle, ilgili bütün tarafların talep olmaksızın erişebileceği şekilde süreçten haberdar olmasını sağlar.
- 7.1.5** Şikâyet ve İtirazlar **Yardımcı Personel** tarafından alınır; **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından değerlendirilir. İtiraz ve Şikayetler, itiraz/şikayet sahibine itiraz/şikayetin alındığı ve en geç otuz (30) gün içerisinde sonuçlandırılacağını yedi (7) gün içerisinde bildirilir. En geç 15 gün içinde yapılan değerlendirme sonrası KAPSAM BELGELENDİRME bünyesinde çözülemeyen şikâyet ve itirazlar, **Şikâyet ve İtiraz Komitesine** sunulur. "**Şikayet ve İtiraz Komitesi**" ilgili meslek yeterliliklerine ve değerlendirici ölçütlerine sahip kişilerden ve bir hukukçudan oluşmak üzere dışarıdan hizmet alınacak şekilde oluşturulmuştur. Komite en geç 15 gün içinde şikayet hakkında kararını vermelidir.
- 7.1.6** Şikâyet ve itiraz sonucu alınan karar ve uygulamalardan KAPSAM BELGELENDİRME sorumludur.
- 7.1.7** Şikâyet ve İtiraz süreci; kabulü, değerlendirilmesi, karara bağlanması, sonuca göre uygulanan düzeltme ve düzeltici faaliyetler ve bildirimler dâhil olmak üzere "**PR10.02 Kayıtların Yönetimi Prosedürü**" 'ne uygun olarak kayıt altına alınır.
- 7.1.8** Şikâyet ve İtirazların izlenebilirliği için, "**F09.42 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu**" kullanılır.
- 7.1.9** KAPSAM BELGELENDİRME, şikâyet ve itirazlara dair değerlendirme neticesinde tespit olunan uygunsuzlukları birer bilgi kaynağı olarak kabul eder. Tespit edilen uygunsuzluğa sebep olan konu ile ilgili, uygun olduğu takdirde gerekli tedbirleri alır.
- 7.1.10** KAPSAM BELGELENDİRME, bu tür tetkikleri/incelemelemleri kullanarak "**PR10.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**" kapsamında düzeltici tedbirleri alır ve bu tedbirler içinde şunlar yer alır:
- Her türlü uygunsuzluk sonuçlarının en aza indirgenmesi,
  - Belgelendirme şartlarına uyumun en çabuk, en kolay uygulanabilir şekilde yeniden sağlanması,
  - Aynı uygunsuzluğun tekrarlanmasının engellenmesi,
  - Uygulanan düzeltmenin ve düzeltici tedbirlerin ne kadar etkin olduğunun denetlenmesi.

#### 7.2. Şikâyet ve İtiraz Komitesi

- 7.2.1** KAPSAM BELGELENDİRME 'ye belgelendirme faaliyetleri ile ilgili yapılan şikâyet ve itirazlar; öncelikle şikâyet ve itirazların geçerliliğine dair KAPSAM BELGELENDİRME **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonrası KAPSAM BELGELENDİRME 'nin kendi bünyesinde çözemediği şikâyet ve itirazlar, **Şikâyet ve İtiraz Komitesine** sunulur.

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

Doküman No	PRO9.06
Yayın Tarihi	21.04.2018
Revizyon No	09
Revizyon Tarihi	09.05.2025
Sayfa	3 / 7

- 7.2.2 Şikâyet ve İtiraz Komitesi**, KAPSAM BELGELENDİRME faaliyetleri kapsamında yapılan şikâyet ve itirazları, tarafsızlığı ve gizliliği koruyacak bir şekilde değerlendirmek üzere; ilgili şikâyet ve itirazın konusu olmayan ve ilgili meslek yeterliliklerine ve değerlendirici ölçütlerine sahip en az 2 kişiden ve bir hukukçudan oluşmak üzere dışarıdan hizmet alınacak şekilde oluşturulur.
- 7.2.3 Şikâyet ve İtiraz Komitesi** üyeleri tarafından imzalanan “**GT09 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı**” Genel Müdür tarafından onaylanarak **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** üyelerinin görev yetkilendirilmesi yapılmış olur. **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** kararlarını Genel Müdürdan bağımsız alır.
- 7.2.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri**, ancak Genel Müdür onayı ile görevden alınabilir; bu durumda yine aynı niteliklere sahip yeni bir üye görevlendirilir. **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** üyesinin görevden alınmasını gerektirebilecek durumlar şunlardır:
- Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantılarına katılmamak,
  - “**GT09 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı**” ’nda belirtilen Görev ve Sorumlulukları yerine getirmemek.
- 7.2.5 Şikâyet ve İtiraz Komitesi** üyelerinin en az bir tanesi, belgelendirmeye esas alınan doküman olan ulusal yeterliliklere hâkim teknik bilgiye ve değerlendirici ölçütlerine sahip olmadığı durumlarda, şikâyet ve itirazın konusuna göre, Genel Müdür onayı ile dışarıdan temsilci çağrılabilir. Söz konusu şikâyet ve itiraza sebebiyet vermiş faaliyetlerde yer almamış olması kaydıyla karar verici, sınav yapıcı veya Ölçme Değerlendirme Komisyonu üyelerinden değerlendirici ölçütlerini sağlama niteliğine haiz bir kişi çağrılabilir.
- 7.2.6 Şikâyet ve İtiraz Komitesinde** yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya başvuru sahibinin/adayın belgelendirilmesinde veya söz konusu şikâyete sebebiyet vermiş olan faaliyetlerde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması gerekmektedir. Bu amaçla **Şikâyet ve İtiraz Komitesinde** yer alan kişiler “**BY05 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı**” nda bulunurlar.

### 7.3. Şikâyetler

- 7.3.1** Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler genel olarak şunlardır:
- a) Başvuruların ele alınışı ile ilgili şikâyetler,
  - b) Sınavların organizasyonu ile ilgili şikâyetler,
  - c) Sınav merkezleri veya gezici sınav birimleri ile ilgili şikâyetler,
  - d) Belgelendirmenin yapılması için geçen süre veya KAPSAM BELGELENDİRME yönetim sisteminin benzer konuları ile ilgili şikâyetler,
  - e) Bir sınav sırasında sınav görevlilerinin performansının, hal ve davranışlarının aday/adaylar tarafından uygun bulunmaması ile ilgili şikâyetler,
  - f) KAPSAM BELGELENDİRME personelinin hizmet performansının başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yeterli bulunmaması ile ilgili şikâyetler,
  - g) KAPSAM BELGELENDİRME tarafından belgelendirilmiş kişilerin belgelendirildikleri kapsamla ilgili yaptıkları işler ve verdikleri hizmetlerle ilgili şikâyetler.
  - h) Kuruluş çalışanlarının tarafsızlığını etkileyebilecek baskı, yönlendirme veya etki girişimlerine maruz kalmaları durumunda yapılan bildirimler.

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

Doküman No	PR09.06
Yayın Tarihi	21.04.2018
Revizyon No	09
Revizyon Tarihi	09.05.2025
Sayfa	4 / 7

- 7.3.2** Şikâyetler, başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin işverenleri veya belgelendirilmiş kişilerin belge kapsamında vermiş oldukları hizmetlerin kullanıcıları veya üçüncü taraflarca yapılabilir.
- 7.3.3** Şikâyetlerin posta, telefon veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak KAPSAM BELGELENDİRME 'ye gönderilmesi esastır. Bu amaçla “**F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu**” oluşturulmuş ve kamuya açık hale getirilmiştir. Sözlü yapılan şikâyetler yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde en azından şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi gibi) şikâyeti alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet sahibinin yazılı teyidi alınır. Ayrıca şikâyeti alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli, şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. “**F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu**” ile yazılı hale getirilen şikâyetler, eğer varsa tüm delilleri içeren bilgilerle birlikte **Kalite Yönetim Temsilcisine** teslim edilir. **Kalite Yönetim Temsilcisi** ise şikâyeti “**F09.42 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu**” ile kayıt altına alır. KAPSAM BELGELENDİRME 'ye yapılan tüm şikâyet ve itiraz başvuruları; “**F09.42 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu**” 'nda izlenebilirliğin sağlanması amacıyla yıl bazlı “**Sıra Numarası**” (örn:2022/15) verilerek takip edilir.
- 7.3.4** Şikâyet, isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez; ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme-araştırma yapılır.
- 7.3.5** KAPSAM BELGELENDİRME, şikâyet sahibi tarafından imzalanmış ve yazılı olarak doldurulmuş “**F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu**” ile yapılan şikâyetleri kabul eder.
- 7.3.6** **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından kabul edilip, sıra numarası verilerek “**F09.42 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu**” 'na kaydedilen şikâyetler öncelikle **Kalite Yönetim Temsilcisi** ve/veya **Karar Verici** tarafından değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılan değerlendirme sonrası şikâyet kabul veya ret edilir. Şikâyetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikâyetin geçerli olduğu sonucuna ulaşılır ise, şikâyetin değerlendirmeye alındığı e-posta veya resmi yazı ile şikâyet sahibine bildirilir. Geçerli olmadığı tespit edilen şikâyetler reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine bildirilir.
- 7.3.7** **Kalite Yönetim Temsilcisi** ve/veya **Karar Verici** tarafından, şikâyetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonucu kabul edilen şikâyetler, öncelikle KAPSAM BELGELENDİRME bünyesinde çözümlenmeye çalışılır, KAPSAM BELGELENDİRME bünyesinde çözüm bulunamayan şikâyet konuları ise **Şikâyet ve İtiraz Komitesine** sunulur.
- 7.3.8** **Kalite Yönetim Temsilcisi** şikâyetin geçerliliğini tespit etmek için;
- Şikâyetin, KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını belirler
  - Gerekli görür ise şikâyet sahibi ile iletişime geçerek konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve şikâyet sahibinden kanıt talep eder.
  - İlgili personelden konu ile ilgili bilgi alır.
  - Şikâyete konu olan personel ve belgelendirilmiş kişiden savunma talep eder.
  - Diğer ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeleri toplar.
- 7.3.9** Şikâyeti alan KAPSAM BELGELENDİRME, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.
- 7.3.10** KAPSAM BELGELENDİRME, şikâyet başvurularının, şikâyetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önleyecek şekilde gerekli tedbirleri alır. Şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açılardan tüm gizlilik şartlarına uyar.

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

- 7.3.11** Kalite Yönetim Temsilcisi hakkında bir şikâyet varsa şikâyetin çözümü için Genel Müdür veya Genel Müdürün atayacağı kişi görevlendirilir.
- 7.3.12** KAPSAM BELGELENDİRME politikasına göre uygulamada olanaklı ise şikâyetlerin alınmasından itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır. KAPSAM BELGELENDİRME dışındaki kişi ve kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler söz konusu ise bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikâyetlerin ise denetimin tamamlanmasından itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılması esastır.
- 7.3.13** Alınan karara rağmen tarafların şikâyetinin devam ettiği durumlarda yargı yolu açıktır.
- 7.3.14** KAPSAM BELGELENDİRME çalışanları, üst yönetim veya başka herhangi bir kaynaktan gelebilecek, tarafsızlıklarını zedeleyebilecek baskı, yönlendirme veya etki girişimlerine maruz kalmaları halinde; bu durumu doğrudan Tarafsızlık Komitesine, Kalite Yönetim Temsilcisine veya bağımsız olarak belirlenmiş şikâyet kanallarına bildirme hakkına sahiptir. Bu tür bildirimler gizlilikle ele alınır ve bildirimi yapan personele karşı herhangi bir ayrımcılık, misilleme veya olumsuz işlem yapılmaz. Yapılan bildirimler Tarafsızlık Komitesi tarafından değerlendirilir ve gerekli görüldüğünde düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

#### 7.4. İtirazlar

- 7.4.1** Başvurunun konusu, KAPSAM BELGELENDİRME 'nin aldığı bir karar ise bu başvuru itiraz olarak kabul edilir. KAPSAM BELGELENDİRME personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itirazlar genel olarak şunlardır:
- Sınav sorusuna itiraz,
  - Sınav sonuçlarına itiraz,
  - Belgelendirmeye ilişkin kararlara itiraz. (Belgelendirme, belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamının daraltılması veya iptal edilmesi kararları)
- 7.4.2** Sınav sonucuna veya belgelendirmeye ilişkin karara itiraz sonrasında; karar vericinin veya değerlendircinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlandıktan sonra kararda değişiklik bulunmuyorsa itiraz sahibine bilgilendirme yapılmalıdır. İtiraz sahibi yapılan bildirim kabul etmediği takdirde karar, akran değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. Varsa başka bir karar verici yoksa iç doğrulayıcının değerlendirmesine sunulmaktadır.
- 7.4.3** Sınav sorusuna yapılan itirazı Ölçme ve Değerlendirme komisyonunda incelenir. Gerekli görüldüğü hallerde revizyon veya iptal gerçekleştirilir.
- 7.4.4** Sınav sonucuna yapılan itirazlarda incelemeyi karar verici yapmaktadır. Belgelendirmeye ilişkin kararlara itirazda ise Belgelendirme Müdürü incelemeyi yapmakta gerektiğinde Karar Vericiden görüş almaktadır.
- 7.4.5** Değerlendirme sonrasında itiraz sahibinin tekrardan sonuçtan tatmin olmaması halinde ise Şikâyet ve İtiraz Komitesinde değerlendirilmek üzere işleme alınmaktadır.
- 7.4.6** İtirazların yapılmasında süre sınırlaması bulunmaktadır. Sınav sonuçlarının adaya bildirilmesine müteakip 7 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. İtiraz başvurusu web sitesinde halka açık yer alan ekinde objektif delillerin de bulunduğu "F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu" ile veya yazılım sistemi üzerinden yapılmalıdır.
- 7.4.7** Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) itirazı alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin itiraz sahibinin yazılı teyidi alınır. Ayrıca itirazı alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli, itiraz sahibine mümkünse itirazını yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir.
- 7.4.8** Bir itiraz başvurusunun KAPSAM BELGELENDİRME tarafından etkin bir şekilde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:
- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
  - İtirazın nedenleri ve gerekçeleri,

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

Doküman No	PR09.06
Yayın Tarihi	21.04.2018
Revizyon No	09
Revizyon Tarihi	09.05.2025
Sayfa	6 / 7

- İtiraz başvurusunu yapan kişinin adı soyadı ve iletişim bilgileri.
- 7.4.9** İtiraz başvuruları, “**F09.36 Şikâyet ve İtiraz Formu**” ve varsa ekleriyle birlikte kaydedilir. İtiraz sahibine **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından başvurunun alındığı, itiraz konusu, kayıt numarası ve itiraz ile ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği bilgileri e-posta veya resmi yazı ile bildirilir.
- 7.4.10** KAPSAM BELGELENDİRME 'ye yapılan itirazlar, **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından öncelikle usul yönünden değerlendirilir, varsa eksikliklerin giderilmesi sağlanır.
- 7.4.11** **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından kabul edilip, sıra numarası verilerek “**F09.42 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu**” 'na kaydedilen itirazlar öncelikle **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından yapılan itiraz ile ilgili bilgi ve belgeler temin edilip incelenerek değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılan değerlendirme sonrası itiraz kabul veya ret edilir. İtirazın geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu itirazın geçerli olduğu sonucuna ulaşılır ise, itirazın değerlendirmeye alındığı e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir. Geçerli olmadığı tespit edilen itirazlar reddedilerek gerekçesi ile birlikte itiraz sahibine bildirilir.
- 7.4.12** **Şikâyet ve İtiraz Komitesinde** yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın/belgelendirilmiş kişinin eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya adayın sınavında veya adayın belgelendirilmesinde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması gerekmektedir.
- 7.4.13** KAPSAM BELGELENDİRME, itirazları ele alma prosesinin tamamını talep olmaksızın erişilebilecek şekilde “**PR09.06 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü**” ile kendi internet sitesinde kamuya açık olarak yayımlamıştır.
- 7.4.14** KAPSAM BELGELENDİRME, itirazları alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. İtirazı değerlendirecek olan **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** üyelerinin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına almıştır. ( **Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanları** )
- 7.4.15** KAPSAM BELGELENDİRME 'nin kendi bünyesinde çözemediği itiraz konuları **Şikâyet ve İtiraz Komitesine** sunulur. **Şikâyet ve İtiraz Komitesi**, itirazı değerlendirmek üzere toplanarak raporu inceler ve sunulan bilgi ve belgeler yeterli ise itirazı değerlendirir. İhtiyaç duyulması halinde ilave, bilgi, belge veya uzman temini için talepte bulunabilir ve söz konusu eksiklikler tamamlandıktan sonra tekrar toplanarak itirazı değerlendirir. Değerlendirme sonucu “**F09.43 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı**” ile kayıt altına alınır ve **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından söz konusu itirazı yapana bildirilir.
- 7.4.16** İtiraz, belgelendirme kararı ile ilgili ise, **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** kesinlikle itirazı değerlendirir ancak nihai kararı yine **Karar Verici** verir.
- 7.4.17** İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.
- 7.4.18** Alınan karara rağmen tarafların itirazının devam ettiği durumlarda yargı yolu açıktır.
- 7.4.19** İtirazlar, başvuruların KAPSAM BELGELENDİRME tarafından kayda alınmasından itibaren bir ay içinde karara bağlanır. KAPSAM BELGELENDİRME dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edilmesinden itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılır.

## 8. KAYITLAR

Kayıtlar , “**PR10.02 Kayıtların Yönetimi Prosedürü**” kapsamında korunur.

## 9. DAĞITIM

Dokümanlar, **KALİTE → 17024 KAPSAM** klasöründe yazılım üzerinden paylaşılır. Tüm Kapsam Belgelendirme personeline açıktır.

Orijinal dokümanlar Kalite Yönetim Temsilcisi bilgisayarında ve yedek olarak har diskte muhafaza edilir.



Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

### 10. REVİZYON BİLGİLENDİRME

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
09.05.2025	09	<ul style="list-style-type: none"><li>Tarafsızlıkla ilgili şikayetlerin kapsam dâhiline alınması ve bildirim sürecinin prosedüre eklenmesi (7.3.1 h bendi,7.3.14)</li></ul>
19.12.2024	08	<ul style="list-style-type: none"><li>7.2.2 maddesi güncellenmiştir.</li></ul> <p><b>Şikâyet ve İtiraz Komitesi</b>, KAPSAM BELGELENDİRME faaliyetleri kapsamında yapılan şikâyet ve itirazları, tarafsızlığı ve gizliliği koruyacak bir şekilde değerlendirmek üzere; ilgili şikâyet ve itirazın konusu olmayan ve ilgili meslek yeterliliklerine ve değerlendirici ölçütlerine sahip en az 2 kişiden ve bir hukukçudan oluşmak üzere dışarıdan hizmet alınacak şekilde oluşturulur.</p>
24.02.2023	07	<ul style="list-style-type: none"><li>İtiraza ilişkin süreler güncellenmiş ve itirazın değerlendirilme ve sözlü itiraz alınma süreci açıklanmıştır.(7.4.2, 7.4.3, 7.4.4, 7.4.5, 7.4.6,7.4.7)</li><li>İptal edilen şikâyet ve itiraz rehberi ilgili dokümanlar kısmından kaldırılmıştır.</li></ul>
21.02.2022	06	<ul style="list-style-type: none"><li>7.3.3 maddesi Şikâyetlerin posta, telefon veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak KAPSAM BELGELENDİRME 'ye gönderilmesi esastır. şeklinde güncellenmiştir.</li></ul>
03.12.2021	05	<ul style="list-style-type: none"><li>Şikâyet ve itiraz komitesi ile ilgili tanımlamaya "İlgili meslek yeterliliklerine ve değerlendirici ölçütlerine sahip kişilerden ve bir hukukçudan oluşmak üzere dışarıdan hizmet alınacak şekilde oluşturulmuştur" ibaresi eklenmiştir.</li></ul>
07.09.2021	04	<ul style="list-style-type: none"><li>7.4.2. maddesinde itiraz süresi belirtilmiş ve sadeleştirme yapılmıştır.</li></ul>
26.07.2021	03	<ul style="list-style-type: none"><li>Kalite yönetim temsilcisi ve genel müdür ismi değiştirilmiştir.</li><li>7.2.23 ve 7.3.4 maddesi çıkarılmıştır.</li><li>Program komitesi ibaresi ölçme değerlendirme komisyonu olarak değiştirilmiştir.</li></ul>
01.06.2020	02	Tanımlar düzeltildi.
07.08.2018	01	Kayıtlar ve Dağıtım eklendi. Genel yapıda düzenlemeler yapıldı. PR10 olan doküman no PR09.06 olarak değiştirildi.
21.04.2018	-	İlk Yayın.

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür