

	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Onay Tarihi	12.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	07.09.2021
		Doküman No	P11
		Sayfa No	1 / 4

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, itirazın ve şikâyetin alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin işlemlerin bir tanımını, itirazların ve şikâyetlerin çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, itirazların ve şikâyetlerin takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü İtiraz ve Şikâyetlerin değerlendirilmesini kapsar.

2. SORUMLULAR

- 2.1. İşletme Müdürü
- 2.2. Belgelendirme Yöneticisi
- 2.3. Kalite Yönetim Temsilcisi
- 2.4. İdari Sorumlu
- 2.5. İtiraz ve Şikâyet Komitesi

3. TANIMLAR

3.1. İtiraz: BARTAS'ın belgelendirme hizmeti sunduğu kişi veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

3.2. Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların BARTAS'ın sınav ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirme hizmeti sunduğu kişi ile ilgili yönetmelikler ve akreditasyon kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

4. UYGULAMA

4.1 Şikâyet

4.1.1 Şikâyet Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

BARTAS'ın uygulamaları ile ilgili aday ve/veya ilgili diğer kişilerden gelen şikâyetler, web sitemizde ulaşılabilir olan **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formunun (F024)** doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Sözlü olarak iletilen şikâyetler İdari Sorumlu veya şikâyetin bildirildiği kişi tarafından **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formu (F024)** kullanılarak yazılı hale getirilir. Yazılı hale getirilen şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

*Kalite Yönetim Temsilcisi, doldurulan **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formuna (F024)** kayıt numarası verir ve **İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna (F032)** kaydeder. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikâyet sahibine **İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formunda(F032)** tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon veya e-posta yolu ile 2 (iki) iş günü içerisinde bildirir.*

*Doldurulan **İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu (F032)**, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin değerlendirilmesi için Belgelendirme Yöneticisine iletir.*

*Belgelendirme Yöneticisi alınan tüm şikâyetleri değerlendirmeye alır ve şikâyet ile ilgili birimden (organizasyon da yer alan görevli personel) şikâyetin neden kaynaklandığına dair bir rapor ister. Şikâyete konu olan personel **BARTAS Antetli Formu (F004)** ile bir rapor hazırlar ve Belgelendirme Yöneticisine sunar. Eğer şikâyete konu olan personel Belgelendirme Yöneticisi ise değerlendirmeyi İşletme Müdürü yapar.*

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Alper YALKIN	İşletme Müdürü Cesim ADIGÜZEL

	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Onay Tarihi	12.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	07.09.2021
		Doküman No	P11
		Sayfa No	2 / 4

Tüm bu değerlendirme ve varsa düzeltici faaliyet işlemleri 5 (beş) iş günü içerisinde gerçekleştirilir ve düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, **Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürüne (P04)** göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyet sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

Gerçekleştirilen faaliyetler şikâyet sahibi tarafından uygun görülmezse değerlendirme, şikâyete konu olan sınav ve belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişilerden oluşmuş İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından yapılır. Komite 2 (iki) iş günü içerisinde toplanır. Toplantıda alınan kararlar, nihai kararlardır. Kararlar da gerçekleştirilmesi gereken düzeltici veya önleyici faaliyetler varsa, karar alındıktan sonra en geç 1 (bir) hafta içerisinde Belgelendirme Yöneticisinin belirlediği personel tarafından uygulamaya konulur. Karar sonucu herhangi bir uygulamaya yönelik düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı yoksa şikâyet sahibi konuyla ilgili bilgilendirilir.

Komite toplantısında alınan kararlar sonucunda veya şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyet sahibini 1 (bir) hafta içerisinde yazılı olarak bilgilendirir.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır. BARTAS, şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

4.2 İtiraz

4.2.1 İtiraz Başvurularının Alınması, Geçerli Kılınması ve Sonuçlandırılması

BARTAS'ın uygulamaları ile ilgili aday ve/veya ilgili diğer kişilerden gelen itirazlar, web sitemizde ulaşılabilir olan **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formunun (F024)** doldurulup tarafımıza ulaştırılması ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Sözlü olarak iletilen itirazlar İdari Sorumlu veya şikâyetin bildirildiği kişi tarafından **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formu (F024)** kullanılarak yazılı hale getirilir. Yazılı hale getirilen itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, doldurulan **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formuna (F024)** kayıt numarası verir ve **İtiraz ve Şikâyet Takip Formuna (F032)** kaydeder. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine **İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formunda (F032)** tanımlanan iletişim bilgilerinden telefon veya e-posta yolu ile 2 (iki) iş günü içerisinde bildirir.

Doldurulan **İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu (F032)**, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, itirazın değerlendirilmesi için Belgelendirme Yöneticisine iletir.

Belgelendirme Yöneticisi alınan tüm itirazları değerlendirmeye alır ve itiraz ile ilgili birimden (organizasyon da yer alan görevli personel) itirazın neden kaynaklandığına dair bir rapor ister. İtiraza konu olan personel **BARTAS Antetli Formu (F004)** ile bir rapor hazırlar ve Belgelendirme Yöneticisine sunar. Eğer itiraza konu olan personel Belgelendirme Yöneticisi ise değerlendirmeyi İşletme Müdürü yapar.

Tüm bu değerlendirme ve varsa düzeltici faaliyet işlemleri 5 (beş) iş günü içerisinde gerçekleştirilir ve düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, **Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürüne (P04)** göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, itiraz sahibini yazılı olarak bilgilendirir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Alper YALKIN	İşletme Müdürü Cesim ADIGÜZEL

	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Onay Tarihi	12.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	07.09.2021
		Doküman No	P11
		Sayfa No	3 / 4

*Ayrıca sınav ve belgelendirme süreçlerinde düzenlenen sınavlar da, sınav anında adaylar tarafından yapılan itirazlar (soru kitapçığına vb.) sınavlar da görevli personeller tarafından değerlendirilir. Sınavların aksamasına engel teşkil etmeyen itirazlar geri bildirim olarak **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formuyla (F024)** kayıt altına alınır. Aksi durumda itiraza konu olan aday bir sonraki sınav programına davet edilir. Bu süre zarfında itiraza konu olan aday ve değerlendirci personel BARTAŞ itiraz ve şikâyet prosedürlerine uygun hareket etmek zorundadır.*

Adaylar, sınav programı bitiminden en geç 2 sonra sınav soru kitapçıklarına ve sınav cevap kâğıtlarına itiraz hakları mevcuttur. Bu süre içerisinde yapılmayan itirazlar, BARTAŞ tarafından haksız rekabete konu olması sebebiyle kabul edilmeyecektir.

*Adayların sınavdan sonra yapmış olduğu itirazlar (sınav sonuçları vb.) sınavda görevli Değerlendirici tarafından **İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formuyla (F024)** kayıt altına alınır. BARTAŞ Karar Verici personeli değerlendirmesini yapmadan önce BARTAŞ'ın itirazı değerlendirmeye almasını bekler.*

*Sınav soru kitapçıkları, sınav cevap kâğıtları vb. gibi alınan itirazlar sonucunda, itiraza konu olan sınav ve belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişilerden oluşmuş İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplantısı organize edilir. İtirazın konusu, teknik konu olduğunda BARTAŞ komitenin daha güvenilir bir karar alması açısından itiraza konu olmayan iki Değerlendirici personelinin İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplantısına kaydeder. Komite nihai kararını almadan önce teknik konularla ilgili BARTAŞ Değerlendirici personellerine danışır. Tüm değerlendirmeler **Toplantı Formu (F029)** ile kayıt altına alınır. İtiraz sonucu aday haklı ise Karar Verici sınavı geçersiz kılarak ve adayın sınav hakkının kaybolmayacağı şekilde yeni bir sınava alınması kararını alır. Komite, itiraza konu olan adayın haksız olması durumunda, BARTAŞ Karar Vericisi adayın belgelendirme kararını BARTAŞ prosedürlerine uygun şekilde gerçekleştirir.*

Gerçekleştirilen faaliyetler itiraz sahibi tarafından uygun görülmezse değerlendirme, itiraza konu olan sınav ve belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişilerden oluşmuş İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından yapılır. Komite 2 (iki) iş günü içerisinde toplanır. Toplantıda alınan kararlar, nihai kararlardır. Kararlar da gerçekleştirilmesi gereken düzeltici veya önleyici faaliyetler varsa, karar alındıktan sonra en geç 1 (bir) hafta içerisinde Belgelendirme Yöneticisinin belirlediği personel tarafından uygulamaya konulur. Karar sonucu herhangi bir uygulamaya yönelik düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı yoksa itiraz sahibi konuyla ilgili bilgilendirilir.

Komite toplantısında alınan kararlar sonucunda veya itiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, itiraz sahibini 1 (bir) hafta içerisinde yazılı olarak bilgilendirir.

BARTAŞ, itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur. İtiraz sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse konuyla ilgili yargı yolu her iki tarafa da açıktır.

4.3 Gizlilik

BARTAŞ'a ulaşan tüm itirazlar ve şikâyetler gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK ve MYK tarafından görülmesine izin verilir. Ancak yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Alper YALKIN	İşletme Müdürü Cesim ADIGÜZEL

	İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Onay Tarihi	12.07.2019
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	07.09.2021
		Doküman No	P11
		Sayfa No	4 / 4

İtiraz ve/veya Şikâyet sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında itiraz ve/veya şikâyet sahibi gerçekleştirilen faaliyetlerden 1 (bir) hafta sonra yazılı olarak bilgilendirilir. Bilgilendirmeler kayıt altına alınır. Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili komite toplantı kayıtları, Kalite Yönetim Temsilcisinin oluşturduğu “Toplantı Kayıtları” dosyasında saklanır ve bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (P03)** göre muhafaza edilir.

BARTAS, itiraz ve şikâyet işlemleri hakkında ilgili prosedür ve formlarını web sitesinden ilgili tüm tarafların erişimine sunmaktadır.

5. REFERANSLAR ve İLGİLİ DÖKÜMANLAR

5.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü	(P03)
5.2. Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü	(P04)
5.3. BARTAS Antetli Formu	(F004)
5.4. İtiraz/ Şikâyet/ Öneri Formu	(F024)
5.5. Toplantı Formu	(F029)
5.6. İtiraz ve Şikâyet Takip Formu	(F032)

6. REVİZYON KARTI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	12.07.2019	İlk Yayın
01	18.01.2021	Gözden geçirmeler sonucu revizyon gerçekleştirilmiştir.
02	07.09.2021	4. Uygulama bölümü şikâyet ve itirazların süreçlerine yönelik yeniden düzenlenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Alper YALKIN	İşletme Müdürü Cesim ADIGÜZEL