

	VİZYON ACADEMY DANIŞMANLIK VE BELGELENDİRME TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PRD.11
		Yayın Tarihi	08.02.2024
	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	28.07.2025
		Rev. No	01
Sayfa		1 / 2	

1. AMAÇ ve KAPSAM:

Bu prosedürün amacı, sınav ve belgelendirme işlemleri ile ilgili olarak gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının ve yapılacak işlemlerin belirlenmesidir. Mesleki yeterlilik belgelendirmesi ile ilgili başvuru, ölçme, değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikâyetleri kapsar.

2. TANIMLAR:

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

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

İlgili taraf: Belgelendirilmiş kişi veya belgelendirme kuruluşunun faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon. (Örn; belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin işvereni, tüketici, resmi makamlar)

3. SORUMLULAR:

Bu prosedürün yönetiminden Şirket Müdürü, uygulamalarından (gerektiğinde) İtiraz ve Şikâyet Komitesi ile Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. UYGULAMALAR

4.1. İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

4.1.1 Kuruluşumuza, şahsen ya da web sitesi üzerinden yapılan veya telefon, posta, e-posta, ya da kargodan gelen tüm itiraz ve şikâyetler kayıt altına alınır ve incelenir.

4.1.2 İtirazlar; başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. İtiraza konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

- Başvuru süreçleri,
- Sınav süreçleri,
- Sınav sonuçları ve belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yeniden belgelendirme kararları,
- Belgenin iptal edilmesi ve askıya alınması, kapsam genişletilmesi ve daraltılması ile ilgili alınan kararlar.

4.1.3 Belirtilen konulardaki itirazlar, adaylar tarafından, sonuçlar açıklandıktan sonra 5 (beş) işgünü içerisinde yapılır. İtirazların sonucu, itirazın alınmasından sonraki en geç on beş (15) gün içinde kuruluşumuzca Kalite Yönetim Temsilcisi koordinatörlüğünde şikâyete konu personel dışındaki birim sorumluları ve üst yönetim tarafından yapılacak çalışma ile sonuçlandırılır ve Şirket Müdürü imzası ile yazılı olarak ilgili kişiye bildirilir. Konunun İtiraz ve Şikâyet Komitesine götürülmesi halinde itiraz/şikâyetin sonuçlandırılıp ilgili kişiye bildirim süresi 30 gündür.

4.1.4 Şikâyetler; başvuru sahibi, aday ve belgelendirilmiş kişiler dışında, belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kişi/kuruluş veya ilgili taraflarca da yapılabilir. Şikâyete konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

- Belgelendirme işlemleri ile ilgili (başvuru, sınav, değerlendirme ve belgelendirme süreçleri vb.) uygunsuzluklar,
- Gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzluklar,
- Belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmet ile ilgili taraflardan bildirilen uygunsuzluklar

4.1.5 Bu konulardaki şikâyetler ise zamana bağlı kalınmaksızın Vizyon Academy'ye yapılabilir. Kuruluşumuz bu şikâyeti, kayıtlarına girdiği tarihten itibaren en geç 15 işgünü içerisinde, Kalite Yönetim Temsilcisi koordinatörlüğünde şikâyete konu personel dışındaki birim sorumluları ve üst yönetimin değerlendirmeleriyle çözüme kavuşturur, itiraz/şikâyet sahibine gerekli bilgilendirmeyi Şirket Müdürü imzalı bir yazı ile yapar.

4.1.6 İtiraz ve Şikâyet Formu ile yapılanlar dışındaki itiraz/şikâyetler Vizyon Academy 'ye ulaştığında itiraz/şikâyeti alan personel tarafından İtiraz ve Şikâyet Formu'na kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. İtiraz/şikâyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikâyet Takip Formu ile izlenir.

	VİZYON ACADEMY DANIŞMANLIK VE BELGELENDİRME TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PRD.11
		Yayın Tarihi	08.02.2024
	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	28.07.2025
		Rev. No	01
Sayfa		2 / 2	

4.1.7 İtiraz veya şikâyetin sağlıklı olarak ele alınabilmesi ve itiraz/şikâyet sahibine geribildirimde bulunulabilmesi için itiraz/şikâyetin gerekçesi net olarak ifade edilmeli, başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri net olarak belirtilmiş olmalıdır.

4.1.8 İtiraz/şikâyet, öncelikle Vizyon Academy bünyesinde değerlendirilir. İtiraz/şikâyete konu personelin itiraz/şikâyetin değerlendirilmesinde görev almaması sağlanır.

4.1.9 İtiraz/şikâyet kuruluşumuz bünyesinde çözüme kavuşturulabilirse sonuç itiraz/şikâyet sahibine Şirket Müdürü imzası ile yazılı olarak bildirilir.

4.1.10 İtiraz/şikâyet ile ilgili hukuksal bir anlaşmazlık ortaya çıktığında, çözüm yeri Vizyon Academy 'nin bulunduğu il/ilçe mahkemeleridir.

4.1.11 Şikâyet sahibi, Vizyon Academy 'ye yaptığı şikâyet sonuçları ve alınan kararlara istinaden son olarak MYK'ya şikâyet başvurusunda bulunabilir. Ancak MYK'ya itirazda bulunamaz.

4.1.12 İtiraz ve şikâyet konularında tespit edilen uygunsuzluk veya potansiyel uygunsuzluk için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

4.2 İTİRAZ VE ŞİKAYET KOMİTESİ

4.2.1 Kuruluşumuz bünyesinde çözülemeyen itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi için üst yönetim tarafından; itiraz ve şikâyete konu olmayan kişilerden oluşan, belgelendirme sürecinden bağımsız, "İtiraz ve Şikâyet Komitesi" oluşturulur ve toplantıya çağrılır.

4.2.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesi'nin oluşturulması ve çalışmalarının sağlanmasına yönelik yöntem, görev, yetki ve sorumluluklar İtiraz ve Şikâyet Komitesi Talimatı ile belirlenmiştir.

4.2.3 Komisyonca ele alınan itiraz/şikâyetler, başvurunun Vizyon Academy kayıtlarına girdiği tarihten itibaren en geç 30 işgünü içerisinde çözüme kavuşturulur ve itiraz sahibi, Şirket Müdürü imzası ile yazılı olarak bilgilendirilir.

4.2.4 İtiraz ve Şikâyet Komitesi kararı tavsiye niteliğindedir. İtiraz veya şikâyet hakkındaki nihai kararı Müdürler Kurulu verir.

4.2.5 İtiraz/şikâyetin Komite tarafından değerlendirmesinde itiraz/şikâyetçi ve itiraz/şikâyet konusu ile ilgili bağımsız karar vermenin yanı sıra gizlilik prensibi de esastır. Bunun güvence altına alınması amacıyla Komite üyelerinden imzalı Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı alınır.

4.2.6 İtiraz veya şikâyet çözümlenemediğinde, konu belgelendirme sürecine ilişkin ise Tarafsızlık Komitesince de ele alınır.

4.2.7 Şikâyet itiraz komitesi 3 sabit üyeden(stk,avukat,mühendis) ve şikâyete konu olan alanla ilgili 2 teknik üyeden oluşur. Komite listesinde 3 sabit üyenin ismi netleşmekle birlikte, diğer 2 teknik üye belirli kişilerden oluşmadığı için komite listesinde yer almaz.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

TLM.11.01 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Talimatı

PRF.11.01 İtiraz ve Şikâyet Formu

PRF.11.02 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu

PRD.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

BYN.13.02 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gizlilik Ve Tarafsızlık Beyanı

PRF.18.03 Toplantı Çağrı Formu