

1. Amaç ve Kapsam

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme prosesi ve kriterleri konusunda alınan şikâyet veya itirazların çözümlenmesine ilişkin yöntemlerin açıklanmasıdır.

2. Tanımlar

Şikâyet: Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından, YİPEK Grup'un belgelendirme faaliyetleri, prosedürleri, politikaları, personeli ile ilgili veya herhangi bir konuya ilişkin yapılan uygunluk değerlendirme talebidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin; YİPEK Grup'un belgelendirme süreçlerinde almış olduğu karar veya kararların yeniden değerlendirilmesi ve incelenmesine yönelik talepleridir.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu: YİPEK Grup şirket ana sözleşmesinde tanımlanmış olan faaliyetlerle ilgili olarak, ihtiyaç duyulması durumunda, şikâyet veya itiraz başvurularını ele almak ve görüş bildirmekle görevli komisyondur.

3. Uygulama

YİPEK Grup'un sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikâyetler ve itirazlar, YİPEK Grup web sitesi üzerinden ya da merkez ofisimizde şikâyet ve itiraz formu doldurularak kabul edilir.

YİPEK Grup'un sorumluluğu dışında olan şikâyet ve itiraz konuları kabul kapsamı dışında kalmaktadır.

YİPEK Grup 'da şikâyet ve itirazlar herhangi bir ayrımcılığa neden olmayacak şekilde ve şikâyet/itirazda bulunanın kim olduğuna bakılmaksızın değerlendirilir.

Alınan şikâyet veya itirazın konusu, ilgili taraflar aksini istemediği sürece hiçbir şekilde ifşa edilmez.

Alınan şikâyet ve itirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun olarak, şikâyet veya itiraz sahibine üst yazı, mail veya telefon ile ulaşım sağlanarak bildirilir.

YİPEK Grup bünyesindeki şikâyet ve itirazlar prosese uygun olarak yürütülür.

Şikâyet veya itirazların değerlendirilmesi ve karar verilmesi sürecinde elde edilen tüm kayıtlar "SB.P.002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ" ne göre saklanır.

Şikâyet ve itiraz komisyonu belgelendirme prosesi konusunda bilgi sahibi kişilerden oluşturulur. şikâyet ve itiraz komisyonu, belgelendirme sektöründe çalışan personel (ler) (değerlendirici, karar verici, iç doğrulayıcı gibi vasıflara sahip olan teknik uzman(lar)) ve personel belgelendirme sektöründe çalışmayıp, belgelendirme prosesi konusunda eğitim almış (Belgelendirme Kuruluşu İç Eğitimi) çeşitli meslek gruplarına dahil kişilerden oluşur.

YİPEK Grup şikâyet ve itiraz komisyonu; değerlendirici kriterlerine sahip bir teknik uzman (Örneğin; Ticaret Grubu – Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım Uzmanı) Türkak 17024 eğitimi almış ve personel belgelendirme sektöründe Kalite Yönetim Temsilciliği yapmış bir uzmandan ve YİPEK Grup iç eğitimi ile personel belgelendirme prosesi konusunda eğitilmiş bir mali müşavirden oluşmaktadır.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu herhangi bir zorunluluk durumunda ya da ihtiyaç duyulması halinde toplanır.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonunda toplantısında kararlar oy çokluğu ile alınır.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu toplantısı komisyon üyelerinin tamamının katılımıyla gerçekleşir.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu üyelerinden herhangi birinin davet edilen toplantıya arka arkaya 2 (iki) kez mazeretsiz katılmaması durumunda üyeliği iptal edilir. Komisyondan çıkarma kararı Genel Müdür tarafından verilir.

3.1. İtiraz Konuları

İtirazın konusu YİPEK Grup'un sınav ve belgelendirme süreçlerinde aldığı bir karar ise bu başvuru itiraz olarak kabul görür.

İtirazlar başvuru sahibi, aday ve belgelendirilmiş kişi tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

- Başvuru şartlarına uygunluk,
- Adayın belgenin kapsamını kabul etmemesi,
- Sınavın değerlendirilmesi ve belgelendirme kararları,
- Gözetim ve yeniden belgelendirme sonrasında alınan kararlar,
- Belgenin iptal edilmesi ve askıya alınması ile ilgili alınan kararlar.

3.2. İtirazların Alınması

YİPEK Grup bünyesinde şikâyetler ve itirazlar, şikâyet ve itiraz prosesine uygun olarak yürütülür. Bu süreç www.yipekgrup.com adresinde web sayfasında da halka açık hale getirilmiştir.

Sözlü olarak yapılan itirazların yazılı hale getirilmesi esastır. İtirazın alınmasında süre (gün) sınırlaması vardır. Yapılan itiraz başvuruları, konu olan hizmetin görüldüğü tarihten itibaren 5 iş günü içerisinde yapılmalıdır. İtiraz başvuruları sınav merkezinde Değerlendirici tarafından "SB.F.022 ŞİKAYET VE İTİRAZ FORMU" yla alınır. Ayrıca YİPEK Grup web sitesi üzerinden itiraz başvurusu yapılabilir.

Değerlendirici adayın sınav süreciyle alakalı yaptığı itirazları alabilir ve değerlendirebilir aynı zamanda itirazın haklı görülmesi durumunda gerekli işlemleri yapabilir. Sözlü olarak yapılan itirazlar yazılı hale getirilir ve kayıt altına alınır. YİPEK Grup, itiraz edeni itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve ilerleme raporlarını kendisine sunar.

İtiraz isim ve iletişim bilgileri verilmeksizin yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez. Ancak konu içeriği YİPEK Grup'un sınav ve belgelendirme sürecinin geliştirmesine katkı sağlayacak derecede önem arz ederse incelenip değerlendirmeye alınabilir.

3.3. İtirazların Değerlendirilmesi

Şikâyet ve itiraz formu veya dilekçe ile alınan itirazlar öncelikle itirazın konusu göz önünde bulundurularak Genel Müdürün itirazın içeriğine göre söz konusu itiraz olayına müdahil olmamış kişi (ler) görevlendirdiği personel tarafından değerlendirilir.

Görevlendirilen personel belgelendirme prosesini itiraz ve şikayete konu olan belgelendirme programından seçilir. Görevli personel gerekli çalışmaları yerine getirir. Görevlendirilen personel konu itirazı çözümleyemez ise veya itiraza konu Genel Müdür ise şikâyet ve itiraz komisyonunun değerlendirmesi sağlanır.

Genel Müdür'ün olamadığı durumlarda sınav ve belgelendirme kararları ile ilgili gelen bir itiraz direkt olarak şikâyet ve itiraz komisyonuna aktarılır.

Şikâyet ve İtiraz Komisyonu konu ile ilgili kayıtları, bulguları inceler ve görüş bildirir, Genel Müdür itirazla ilgili nihai kararı verir.

İtiraza konu olan kişi için itiraz sahibine nihai karar faaliyetlerde önceden yer almamış bir personel tarafından iletilir.

İtirazın konusu ne olursa olsun önemli olan hızlı ve doğru şekilde işlem görmesi ve sonuçlanmasıdır. Genellikle itiraza neden olan konu 10 iş günü içerisinde sonuçlanır ve YİPEK Grup personeli itiraz sahibine nihai sonucu üst yazı, mail

veya telefon ile bildirir. Değerlendirilmesi 10 iş gününden uzun sürecek olan itirazlar için 10 günde bir ara değerlendirme raporu YİPEK Grup personeli tarafından itiraz sahibine üst yazı, mail veya telefon ile bildirilir. İtiraz konusu tamamen kapandığında nihai karar itiraz sahibine YİPEK Grup personeli tarafından gizlilik kurallarına uygun şekilde üst yazı, mail ve telefon ile ulaşılarak bildirilir.

YİPEK Grup itirazın ele alınması sürecinin tüm aşamalarında alınan kararlardan sorumludur. İtiraz değerlendirme prosesinde yer alan karar verici personelin, itiraza konu kararda yer alan kişilerden farklı olması sağlanmaktadır.

YİPEK Grup, İtirazı değerlendiren görevli personelin veya şikâyet ve itiraz komitesindeki kişi ya da kişilerin adayın sınavını yapmayan, konudan bağımsız, adayla bir yakınlığı ve çıkar çatışması içerisinde olmayan kişilerden seçilmesine dikkat eder.

Değerlendirici adayın sınav süreciyle alakalı yaptığı itirazları alabilir ve değerlendirebilir. Aynı zamanda itirazın haklı görülmesi durumunda gerekli işlemleri yapabilir.

Alınan itirazlarda, itiraz sahibi istemediği sürece itiraz sahibinin bilgileri veya itiraz konusu ifşa edilmez.

Yapılan İtirazı değerlendiren bağımsız personel itiraz sahibini itirazında haklı görürse, benzer itirazlar ve bunların sonuçları da göz önüne alınarak “SB.P.005 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ” ne göre Düzeltici Önleyici Faaliyetler 10 iş günü içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından başlatılır. Yapılacak çalışmaların masrafları müşteriden talep edilmez.

İtirazların değerlendirilmesiyle ilgili tüm kayıtlar “SB.P.002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ” ne göre saklanır.

3.4. Şikâyet Konuları

Şikâyetler başvuru sahibi, aday, belgelendirilmiş kişiler dışında belgelendirilmiş kişilerin çalıştığı kuruluş, belgelendirilmiş kişiden hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlar, belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmeti doğrudan veya dolaylı olarak kullanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılabilir.

Şikâyete konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır;

- YİPEK Grup personelinin belgelendirme prosesi esnasındaki (başvuru alma, sınav yapma vb.) aday veya müşterilerde rahatsızlık uyandıran davranışları,
- Gizlilik ve güvenlik ile ilgili olumsuzluklar,
- Belgelendirilmiş kişinin sunduğu hizmetlerle ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bildirilen olumsuzluklar,
- Gezici sınav birimleri veya sınav merkezleri ile ilgili şikâyetler,
- Başvuruların ele alınması ile ilgili şikâyetler,
- Sınav organizasyonu ile ilgili şikâyetler.

3.5. Şikâyetin Alınması

YİPEK Grup bünyesinde şikâyetler ve İtirazlar, şikâyet ve itiraz prosesine uygun olarak yürütülür. Bu süreç www.yipekgrup.com adresinde web sayfasında da halka açık hale getirilmiştir.

Sözlü olarak yapılan şikâyetlerin yazılı hale getirilmesi esastır. Şikâyetin alınmasında süre (gün) sınırlaması yoktur. Şikâyet başvuruları sınav merkezinde Değerlendirici tarafından “SB.F.022 ŞİKAYET VE İTİRAZ FORMU” yla veya itiraz bildirimini içeren dilekçe ile alınır. Ayrıca YİPEK Grup web sitesi üzerinden şikâyet başvurusu yapılabilir.

YİPEK Grup kuruluşu şikâyet edeni şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirir ve ilerleme raporlarını kendisine sunar. YİPEK Grup belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler olduğunda, doğrulanmayan bilgilere dayanarak herhangi bir işlem yapmaz.

Şikâyet isim ve iletişim bilgileri verilmeksizin yapılmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez. Ancak konu içeriği YİPEK Grup'un gelişmesine katkı sağlayacak derecede önem arz ederse incelenip değerlendirmeye alınabilir.

3.6. Şikâyetin Değerlendirilmesi

Şikâyet ve itiraz formu veya dilekçe ile alınan itirazlar öncelikle şikâyetin konusu göz önünde bulundurularak Genel Müdür'ün şikâyetin içeriğine göre söz konusu şikâyetin olayına müdahil olmamış kişi (ler) görevlendirdiği personel tarafından değerlendirilir. Görevlendirilen personel belgelendirme prosesini, şikâyetle konu olan belgelendirme programından seçilir. Görevli personel gerekli çalışmaları yerine getirir. Görevlendirilen personel konu itirazı çözümleyemez ise veya şikâyetle konu Genel Müdür ise değerlendirmeyi şikâyet ve itiraz komisyonunun değerlendirmesi sağlanır.

Genel Müdür'ün olamadığı durumlarda sınav ve belgelendirme kararları ile ilgili gelen bir şikâyet direkt olarak şikâyet ve itiraz komisyonuna aktarılır.

YİPEK Grup, şikâyeti değerlendiren görevli personelin veya şikâyet ve itiraz komitesindeki kişi ya da kişilerin adayın sınavını yapmayan, konudan bağımsız, adayla bir yakınlığı ve çıkar çatışması içerisinde olmayan kişilerden seçilmesine dikkat eder.

Alınan şikâyetin geçerli kılınması için gerekli bilgileri toplamak ve bilgileri doğrulamak YİPEK Grup sorumluluğundadır.

Şikâyet ve itiraz komisyonu konu ile ilgili kayıtları, bulguları inceler ve görüş bildirir, Genel Müdür şikâyetle ilgili nihai kararı verir. Şikâyet sahibi nihai sonuç hakkında YİPEK Grup personeli tarafından 10 gün içerisinde yazılı olarak bilgilendirilir.

Şikâyetin konusu ne olursa olsun önemli olan hızlı ve doğru şekilde işlem görmesi ve sonuçlanmasıdır. Genellikle şikâyetle neden olan konu 10 iş günü içerisinde sonuçlanır ve YİPEK Grup personeli şikâyet sahibine nihai sonucu üst yazı, mail veya telefon ile bildirir. Değerlendirilmesi 10 iş gününden uzun sürecek olan şikâyetler için 10 günde bir ara değerlendirme raporu YİPEK Grup personeli tarafından şikâyet sahibine üst yazı, mail veya telefon ile bildirilir. Şikâyet konusu tamamen kapandığında nihai karar şikâyet sahibine YİPEK Grup personeli tarafından gizlilik kurallarına uygun şekilde üst yazı, mail ve telefon ile ulaşılarak bildirilir. Şikâyetle konu olan kişi için ise şikâyet sahibine nihai karar faaliyetlerde önceden yer almamış bir personel tarafından iletilir.

YİPEK GRUP tarafından belgelendirilmiş kişi hakkında yapılan şikâyetler için, şikâyetle konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması gerekir. Aynı zamanda bu belgelerin belgelendirilmiş kişinin belgelendirildiği kapsamla ilgili olması esastır.

Şikâyet konusu, belgelendirilmiş kişinin yeterliliğinin ortadan kalkmasına dair kritik hususlara ilişkin ise gizlilik kuralları çerçevesinde gerekli doğrulamaların yapılmasının ardından YİPEK Grup belgelendirilmiş kişiyi şikâyetin konusu ve muhteviyatı hakkında bilgilendirmeksizin şikâyetle ilgili kendisine sunulan kanıtları yerinde doğrulamak üzere baskın denetim gerçekleştirilebilir.

Alınan şikâyetlerde; şikâyet sahibi istemediği sürece şikâyet sahibinin bilgileri veya şikâyet konusu ifşa edilmez.

Şikâyetin konusu belgelendirilmiş kişi kaynaklı olduğunda (kanıtlanmış şikâyet), belgelendirilmiş kişi şikâyet konusu hakkında 10 gün içerisinde bilgilendirilmelidir.

Yapılan şikâyeti değerlendiren bağımsız personel şikâyet sahibini haklı görürse, benzer şikâyetler ve bunların sonuçları da göz önüne alınarak "SB.P.005 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ" ne göre Düzeltici Önleyici Faaliyetler 10 iş günü içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından başlatılır. Yapılacak çalışmaların masrafları müşteriden talep edilmez.

Şikâyete bahsi geçen konunun çözümlenmesinde gerektiğinde teknik bir kişinin katılması sağlanır.

Şikâyete bahsi geçen konunun çözümlenmesinde gerektiğinde teknik bir uzmana rapor hazırlatılabilir.

Şikâyetlerin değerlendirilmesiyle ilgili tüm kayıtlar “SB.P.002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ” ne göre saklanır.

4. İlgili Doküman

- SB.F.022 ŞİKAYET VE İTİRAZ FORMU
- SB.P.002 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- SB.P.005 DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ