



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü			
Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	05	1/5	08/10/2018

### YAYIN, DEĞİŞİKLİK VE DAĞITIM SAYFASI

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
-	24/02/2014	Yeni yayın	00
2,3,4	10/02/2015	Şikâyet ve İtiraz tanımlarının ayrıştırılması ve detaylandırılması sonucunda gerekli revizeler yapıldı	01
1-5	01.03.2016	Gözden geçirme sonucu gerekli revizyonlar yapıldı.	02
1-2-3	14.02.2017	İtiraz ve şikayeti alan personelin kime iletceği kısımları revize edildi.	03
2-3	06.06.2017	Madde 4.1, 4.2, 4.2.1 revize edildi.	04
1-5	08.10.2018	Unvan değişiklikler yapıldı.	05

### DAĞITIM LİSTESİ (Baskı)

Kalite Yönetim Temsilcisi (Orijinal Baskı)
Belgelendirme Müdürü
Şikâyet ve İtiraz Komite Üyeleri
Sınav Yöneticisi
Sınav Değerlendiriciler

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Adı ve Soyadı	İmza	Adı ve Soyadı	İmza
Elif Şefika AYDEMİR		Barış ERDOĞAN	



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü			
Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	05	2/5	08/10/2018

## 1. AMAÇ

BETEK'in yürütmekte olduğu belgelendirme faaliyetlerine dair ilgili kuruluş veya taraflardan gelebilecek şikâyet ve itirazların ele alınması esaslarının belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM:

Bu prosedür, BETEK'in belgelendirme faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini sağlamak üzere; ilgili kişi, kuruluş veya taraflardan BETEK'in personel belgelendirme, karar ve yönetim organları ile ilgili gelebilecek şikâyet ve itirazları kapsar.

## 3. SORUMLULAR:

- 3.1. Kalite yönetim temsilcisi,
- 3.2. Belgelendirme Müdürü,
- 3.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyeleri

## 4. UYGULAMA:

**İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya belgelendirilmiş bir kişinin, belgelendirme süreçlerinde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

### 4.1. İtirazlar

BETEK tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş personel tarafından, belgelendirme prosesinde verilmiş olan bir karara yapılan düzeltme talebi olan itirazlar kurumumuza yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar ilgili itiraz sahibi tarafından [www.betek.com.tr](http://www.betek.com.tr) adresinden ilgili itiraz ve şikâyet modülünü kullanarak online ortamdan veya ilgili Öneri, Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunu doldurmak suretiyle alınır

İtirazlar, Belgelendirme Müdürü tarafından veya görevlendireceği bir sınav değerlendirici tarafından video kayıtları izlenerek tekrar değerlendirilir. Yedi iş günü içerisinde sonuçlar, itiraz sahibine yazılı/sözlü olarak bildirilir.

İtiraz ile ilgili sonuç, karar BETEK tarafından yapılan incelemede değişmedi ise itiraz sahibi tekrardan itirazda bulunabilir. Bu yöntem yukarıda anlatılan yöntemler ile farklılık göstermez. Belgelendirme Müdürü ilgili yeniden değerlendirme talebi için şikâyet ve itiraz komitesini görevlendirir. İlgili



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü			
Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	05	3/5	08/10/2018

komite incelemesini itiraza konu olan ve bir önceki itiraz değerlendirme kayıtlarını inceleyerek nihai kararını verir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli ise düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtiraz tarihinden en geç 15 iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı/sözlü olarak bildirilir.

Değerlendirme sonuçları itiraz sahibinin beklentilerine karşılık gelmemesi halinde istemesi durumunda MYK'na ilgili itirazını iletebilir. MYK'nın vereceği karar nihai karar olup tüm tarafları bağlayıcı konumdadır.

## 4.2. Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler ilgili şikâyet sahibi tarafından [www.betek.com.tr](http://www.betek.com.tr) adresinden ilgili itiraz ve şikâyet modülünü kullanarak online ortamdan veya ilgili Öneri, Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunu doldurmak suretiyle alınır. Yazılı veya sözlü olarak alınan tüm şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından kalite yönetim temsilcisine iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, Kalite yönetim temsilcisi şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir kişi ile ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

### 4.2.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, Kalite yönetim temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikâyet sahibine yazılı/sözlü olarak bilgi verilir. Şikâyet ile ilgili sonuç, karar BETEK tarafından yapılan incelemede değişmedi ise şikâyet sahibi tekrardan şikâyette bulunabilir. Bu yöntem yukarıda anlatılan yöntemler ile farklılık göstermez. Kalite yönetim temsilcisi ilgili yeniden değerlendirme talebi için şikâyet ve itiraz komitesini görevlendirir. İlgili komite incelemesini şikâyete konu olan ve bir önceki şikâyet değerlendirme kayıtlarını inceleyerek nihai kararını verir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli ise düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet tarihinden en geç 15 iş günü içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı/sözlü olarak bildirilir.

### 4.2.2. Belgeli Kişiler Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kişilerin yaptığı uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, ilgili şikâyet sahipleri tarafından kanıtları ile birlikte sunulması akabinde şikâyet olarak BETEK tarafından algılanır. İlgili şikâyetin, şikâyet olup olmadığı



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü			
Doküman No	Revizyon No	Sayfa No	Yürürlük Tarihi
P07	05	4/5	08/10/2018

kararı kanıtlarında incelenmesi adına şikâyet ve itiraz komitesi incelemesi akabinde komite tarafından belirlenir. Komite ilgili konuyu şikâyet olarak belirlemesi durumunda, Kalite yönetim temsilcisi tarafından, ilgili belgeli kişiye yazılı olarak bildirilir ve kişiden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler, faaliyetler, savunması hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, komite tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kişinin tekrar sınava girmesi gibi bazı düzeltici faaliyetler belgeli kişiden istenebilir veya normal gözetim veya yeniden belgelendirme tarihinde kişiye yapılan gözetimde veya yeniden belgelendirmede, yapılan şikâyete ilişkin düzeltmenin yapılıp yapılmadığı kontrol edilir. Alınan kararı belgeli kişi kabul etmez ise konu, Şikâyet ve İtiraz Komitesine gönderilir. Komitenin verdiği karar nihai karardır.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite yönetim temsilcisi tarafından yapılır.

#### **4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi**

BETEK, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

BETEK' e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda BETEK, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, ilgili taraflar ile birlikte belirler.

#### **4.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Yapısı ve Çalışma Yöntemleri**

“Şikâyet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı” nda tanımlanmıştır.

### **5. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- P02 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P05 - Düzeltici-Önleyici Faaliyetlerin Prosedürü
- T05 - Şikâyet ve İtiraz Komitesi Oluşumu ve Görevleri Talimatı
- F11 - Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu