

<b>AVRASYA MYM</b> MESLEKİ YETERLİLİK MERKEZİ				<b>PROSEDÜRLER</b>
Doküman No: PR.10	Yayın Tarihi : 25.08.2015	Revizyon No:04	Revizyon Tarihi :12.04.2017	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>

## 1.0 AMAÇ:

AVRASYA MYM tarafından yürütülmekte olan personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0 KAPSAM:

Personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin tüm tüzel veya gerçek şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3.0 SORUMLULAR:

### Genel Müdür

- İtiraz ve Şikâyet Komitesini belirlemek ve atamak

### Personel Belgelendirme Müdürü

- Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesi için liderlik etmek

### Kalite Yöneticisi:

- Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Personel Belgelendirme Müdürü'nü haberdar etmek

### Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Sorumlu

- İlgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak

## 4.0 TANIMLAR:

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

**Şikâyet:** Bir kişi veya organizasyonun AVRASYA MYM'ye veya faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz Komitesi:** İlgili itirazın değerlendirilmesi için oluşturulmuş dış komite.

**KIRMIZI RENKLİ "KONTROLLÜ KOPYA" KAŞESİ TAŞIMAYAN DOKÜMANLAR  
KONTROLLÜ DEĞİLDİR!**

<b>AVRASYA MYM</b> MESLEKİ YETERLİLİK MERKEZİ				<b>PROSEDÜRLER</b>
Doküman No: PR.10	Yayın Tarihi : 25.08.2015	Revizyon No:04	Revizyon Tarihi :12.04.2017	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>

## 5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- Şikayet İtiraz Öneri Formu
- Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesi
- Onaylı Şikayet İtiraz Komitesi Üyeleri Listesi

## 6.0 UYGULAMA:

Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikayet, itiraz veya öneri [www.avrasyamym.com.tr](http://www.avrasyamym.com.tr) web adresindeki İtiraz ve Şikayetler bölümündeki formu doldurarak, e-posta yoluyla veya posta, faks yoluyla; şahsen AVRASYA MYM personel belgelendirme sistemine dahil olmuş herhangi bir personele “**Şikayet İtiraz Öneri Formu**” verilmesi suratiyle yapılabilir. Bu durumda alınan formlar Kalite Yöneticisi’ne iletilecektir. Web sitesi üzerinden yapılan bildirimler Kalite Yöneticisi’nin e-posta hesabına düşecektir.

### 6.1 Şikayet / İtirazların Değerlendirilmesi

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikâyetler ise, başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır.

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınavın değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları
- Gözetim ve yeniden belgelendirme işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikâyete konu olabilecek durumlar ise şunlardır.

- AVRASYA MYM personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları
- Ve belgelendirme süreçleri ile ilgili diğer faaliyetler

**KIRMIZI RENKLİ “KONTROLLÜ KOPYA” KAŞESİ TAŞIMAYAN DOKÜMANLAR  
KONTROLLÜ DEĞİLDİR!**

<b>AVRASYA MYM</b> MESLEKİ YETERLİLİK MERKEZİ				<b>PROSEDÜRLER</b>
Doküman No: PR.10	Yayın Tarihi : 25.08.2015	Revizyon No:04	Revizyon Tarihi :12.04.2017	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>

İtiraz ve şikâyetler, öncelikle AVRASYA MYM tarafından değerlendirilir. Kayıt altına alınmış itiraz veya şikâyet Personel Belgelendirme Müdürü'ne iletilir. Çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikâyet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, itiraz veya şikâyet kaydı kapatılır ve gelişinden itibaren 5 iş günü içerisinde kişiye yapılan uygulamalar ve sonuç yazılı olarak bildirilir.

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya Personel Belgelendirme Müdürü tarafından çözümlenemeyecek bir durum söz konusu ise, konu "**Onaylı İtiraz/Şikâyet Komitesi Üyeleri Listesi**"ndeki tanımlanmış üyelere oluşan İtiraz/Şikâyet Komitesi'ne iletilir. İtiraz/Şikâyet Komitesi , konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, en geç 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikâyeti bir sonuca bağlar. Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Komite tarafından alınan kararlar oybirliği ile alınır.

Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine web sitesi ve elektronik posta aracılığı ile yazılı olarak ve ihtiyaca göre telefon yoluyla bilgilendirme yapılır.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, AVRASYA MYM bünyesinde şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi kararlarına itiraz yolu açıktır; ancak bu itirazlar yine aynı komite tarafından değerlendirilerek karara bağlanır. Ancak MYK adına verilmiş belgeler için MYK Mesleki Yeterlilik Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği 64. Maddesi gereğince MYK'ya da yapabilirler. Kurumun verdiği karar nihai karardır.

- Alınan tüm şikâyet ve itirazlar "**Şikâyet İtiraz Öneri Takip Listesi**" ile takibi yapılır.

## 6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

Komitenin yapısı en az 3 kişilik bir topluluktan meydana gelmektedir ki üyelerin alanları;

- En az 1 hukuk
- En az 2 alan uzmanı olarak belirlenmiştir.

Bu komite personeli AVRASYA MYM dışından personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından "**Tarafsızlık Komitesi Etkinlik Değerlendirme Prosedürü**" göre periyodik olarak değerlendirilir.

Komitenin atamasını Genel Müdür yapar.

**KIRMIZI RENKLİ "KONTROLLÜ KOPYA" KAŞESİ TAŞIMAYAN DOKÜMANLAR  
KONTROLLÜ DEĞİLDİR!**

<b>AVRASYA MYM</b> MESLEKİ YETERLİLİK MERKEZİ				<b>PROSEDÜRLER</b>
Doküman No: PR.10	Yayın Tarihi : 25.08.2015	Revizyon No:04	Revizyon Tarihi :12.04.2017	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ</b>

## 7.0 Revizyon Kapsamı

Rev.01	Rev. Tar. 09.11.2016	Eski	Sayfa 2	<b>6.0 UYGULAMA:</b> Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikayet, itiraz veya öneriler sözlü veya yazılı (posta, faks, www.yeterlilik.com.tr web adresi, e-posta yoluyla) olarak " <b>Şikayet/İtiraz/Öneri Formu</b> " ile kuruma yapılabilir.
Rev.01	Rev. Tar. 09.11.2016	Yeni	Sayfa 2	<b>6.0 UYGULAMA:</b> Yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikayet, itiraz veya öneri www.yeterlilik.com.tr web adresindeki İtiraz ve Şikayetler bölümündeki formu doldurarak, e-posta yoluyla veya posta, faks yoluyla, şahsen MYB personel belgelendirme sistemine dahil olmuş herhangi bir personele " <b>Şikayet/İtiraz/Öneri Formu</b> " verilmesi suretiyle yapılabilir. Bu durumda alınan formlar Kalite Yöneticisi'ne iletilecektir. Web sitesi üzerinden yapılan bildirimler Kalite Yöneticisi'nin e-posta hesabına düşecektir.
Rev.02	Rev. Tar. 13.02.2017	Yeni		ŞİRKET İSMİ DEĞİŞMİŞTİR.
Rev.03	Rev. Tar.06.03.2017	Yeni	Sayfa 1	Sorumlular bölümü güncellenmiştir.
Rev.04	Rev. Tar.12.04.2017	Yeni	Sayfa 3	6.1 bölümü revize edilmiştir.

**KIRMIZI RENKLİ "KONTROLLÜ KOPYA" KAŞESİ TAŞIMAYAN DOKÜMANLAR  
KONTROLLÜ DEĞİLDİR!**

Hazırlayan  
Kalite Yöneticisi

Onaylayan  
Genel Müdür

Sayfa 4/4