

**1. AMAÇ**

Bu rehberin amacı; personel belgelendirme faaliyetleri, değerlendirme ve karar süreçleri ile ilgili konularda KAPSAM BELGELENDİRME Kuruluşuna şikâyet ve itirazların nasıl yapılacağına dair tüm ilgili tarafları bilgilendirmektir.

**2. TANIMLAR VE KISALTMALAR**

**2.1. KAPSAM BELGELENDİRME:** Kapsam Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

**2.2. MYK:** Mesleki Yeterlilik Kurumu.

**2.3. TÜRKAK:** Türk Akreditasyon Kurumu

**2.4. Başvuru Sahibi:** Belgelendirme prosesine kabul edilmek üzere başvuruda bulunan kişidir.

**2.5. Aday:** İlgili belgelendirme programında belirtilen şartlar ile KAPSAM BELGELENDİRME tarafından belirlenen ön şartları yerine getiren ve belgelendirme prosesine kabul edilen başvuru sahibidir.

**2.6. Sınav:** Adayların, belgelendirmeye esas alınan doküman olarak kullanılan belgelendirme programının gerekliliklerine göre; bilgi, beceri ve yetkinliklerinin değerlendirilmesi amacıyla; KAPSAM BELGELENDİRME tarafından teorik, uygulamalı ve benzeri yöntemlerle yapılan değerlendirme işlemidir.

**2.7. Şikâyet:** Gerçek veya tüzel kişilerin, KAPSAM BELGELENDİRME 'nin personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği kişinin belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya KAPSAM BELGELENDİRME etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurdur.

**2.8. İtiraz:** Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin; talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin KAPSAM BELGELENDİRME tarafından verilen herhangi bir olumsuz kararla ilgili söz konusu kararın yeniden değerlendirilmesi istemiyle KAPSAM BELGELENDİRME 'ye yapmış olduğu başvurdur.

**2.9. Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** Belgelendirme faaliyetleri kapsamında yapılan şikâyet ve itirazları, tarafsızlığı ve gizliliği koruyacak bir şekilde değerlendirmek üzere; KAPSAM BELGELENDİRME bünyesinde görev almayan, gönüllük esasına göre çalışan ve mümkün olduğunca ilgili tüm tarafların dengeli bir şekilde katılımının sağlandığı üyelerden oluşturulan bir komitedir.

**2.10. İlgili Taraf:** Belgelendirilmiş kişi veya KAPSAM BELGELENDİRME kuruluşunun faaliyetlerinden etkilenen kişi, grup veya organizasyon. (Örneğin; belgelendirilmiş kişi, belgelendirilmiş kişinin hizmetinin kullanıcıları, belgelendirilmiş kişinin işvereni, tüketici, resmi makamlar)

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

### 3. UYGULAMA

#### 3.1. Genel

KAPSAM BELGELENDİRME 'ye yapılacak şikâyetler, başvuru sahipleri, adaylar, belgelendirilmiş kişiler, belgelendirilmiş kişilerin işverenleri veya belgelendirilmiş kişilerin belge kapsamında vermiş oldukları hizmetlerin kullanıcıları veya üçüncü taraflarca yapılabilir. KAPSAM BELGELENDİRME Kuruluşunun şikâyet ve itirazı kabul etmesi ile ilgili tek ön koşul, şikâyet ve itirazın personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında olmasıdır.

KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikâyet ve itirazlar değerlendirilmek üzere, KAPSAM BELGELENDİRME internet sayfasında yayımlanmış olan “**Şikâyet ve İtiraz Formu**” ile kabul edilir.

KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda olan belgelendirme faaliyetlerinin dışında kalan şikâyet / itiraz konuları için şikâyet / itiraz sahibine gerekli açıklamada bulunulur.

Şikâyet ve itirazlar, herhangi bir ayırmacılığa neden ve olmayacak şekilde şikâyet ve itiraz sahibinin kim olduğuna bakılmaksızın KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda değerlendirilir. Değerlendirme sonrası KAPSAM BELGELENDİRME 'nin kendi bünyesinde çözemediği şikâyet ve itirazlar, **Şikâyet ve İtiraz Komitesine** sunulur.

#### 3.2. Şikâyetlerin Yapılması

Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler genel olarak şunlardır:

- Başvuruların ele alınışı ile ilgili şikâyetler,
- Sınavların organizasyonu ile ilgili şikâyetler,
- Sınav yerleri ile ilgili şikâyetler,
- Belgelendirmenin yapılması için geçen süre veya belgelendirme faaliyeti ile ilgili benzer konulara dair şikâyetler,
- Bir sınav sırasında sınav görevlilerinin performansının, hal ve davranışlarının aday/adaylar tarafından uygun bulunmaması ile ilgili şikâyetler,
- KAPSAM BELGELENDİRME personelinin hizmet performansının başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yeterli bulunmaması ile ilgili şikâyetler,
- KAPSAM BELGELENDİRME tarafından belgelendirilmiş kişilerin belgelendirildikleri kapsamla ilgili yaptıkları işler ve verdikleri hizmetlerle ilgili şikâyetler.

KAPSAM BELGELENDİRME tarafından **Belgelendirilmiş Kişi** hakkında yapılan şikâyetler için şikâyete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması ve bu belgelerin **Belgelendirilmiş Kişinin** belgelendirildiği kapsamla ilgili olması esastır. Doğrulanmayan bilgilere dayanarak **Belgelendirilmiş Kişi** hakkında herhangi bir işlem yapılmaz.

Şikâyet konusu, **Belgelendirilmiş Kişinin** yeterliliğinin ortadan kalkmasına dair kritik hususlara ilişkin ise, gizlilik kuralları çerçevesinde gerekli doğrulamaların yapılmasının ardından KAPSAM BELGELENDİRME **Belgelendirilmiş Kişiyi** şikâyetin konusu ve muhteviyatı hakkında bilgilendirmeksizin şikâyetle ilgili kendisine sunulan kanıtları yerinde doğrulamak üzere olağan dışı bir denetim gerçekleştirilebilir. ( Bu denetim kişinin belgelendirildiği kapsamda çalıştığı işyeri koşullarında olabilir. )

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür

	<b>ŞİKÂYET ve İTİRAZ REHBERİ</b>	Doküman No	R09.01
		Yayın Tarihi	24.04.2018
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	3 / 5

Şikâyetlerin posta, faks veya e-posta gibi yollarla yazılı olarak KAPSAM BELGELENDİRME 'ye gönderilmesi esastır. Bu amaçla **“Şikâyet ve İtiraz Formu”** kullanılır. Sözlü yapılan şikâyetler yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde en azından şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi gibi) şikâyeti alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli tarafından kayıt altına alınır ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet sahibinin teyidi alınır. Ayrıca şikâyeti alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli, şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Yazılı hale getirilen şikâyetler, eğer varsa tüm delilleri içeren bilgilerle birlikte şikâyeti alan personel tarafından kayıt altına alınır.

Şikâyet, isim ve iletişim bilgileri olmaksızın yapılmışsa bu rehber kapsamında işlem görmez; ancak içeriği değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde konuya ilişkin ilave inceleme -araştırma yapılır.

KAPSAM BELGELENDİRME, şikâyet sahibi tarafından imzalanmış ve yazılı olarak doldurulmuş **“Şikâyet ve İtiraz Formu”** ile yapılan şikâyetleri kabul eder.

Şikâyet ve İtiraz başvurusunu alan KAPSAM BELGELENDİRME personeli; **“Şikâyet ve İtiraz Formu”** 'nun eksiksiz olarak doldurulduğunu kontrol eder, eğer varsa tüm delilleri içeren bilgileri teslim aldığı belirterek **“Şikâyet ve İtiraz Formu ve Ek Belgeleri Teslim Alındı”** ibaresi altına, başvuruyu alan adı soyadı, tarih ve imza atarak şikâyet başvurusunu kabul eder. KAPSAM BELGELENDİRME Kuruluşu'na yapılan tüm şikâyet ve itiraz başvuruları; **“Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi Formu”** ile izlenebilirliği sağlanan **“Sıra Numarası”** verilerek takip edilir.

Sıra numarası verilerek **“Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi Formu”** 'na kaydedilen şikâyetler öncelikle **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılan ön değerlendirme sonrası şikâyet kabul veya ret edilir. Şikâyetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikâyetin geçerli olduğu sonucuna ulaşılabiliyorsa, şikâyetin değerlendirmeye alındığı e-posta veya resmi yazı ile şikâyet sahibine bildirilir. Geçerli olmadığı tespit edilen şikâyetler reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine bildirilir.

KAPSAM BELGELENDİRME Kuruluşu tarafından, şikâyetin geçerliliğine dair yapılan ön değerlendirme sonucu kabul edilen şikâyetler, değerlendirilmek üzere **“Şikâyet ve İtiraz Komitesine”** sunulur.

**Kalite Yönetim Temsilcisi**, şikâyetin geçerliliğini tespit etmek için;

- Şikâyetin, KAPSAM BELGELENDİRME 'nin sorumluluğunda olan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını belirler
- Gerekli görür ise şikâyet sahibi ile iletişime geçerek konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve şikâyet sahibinden kanıt talep eder.
- İlgili personelden konu ile ilgili bilgi alır.
- Şikâyete konu olan personel veya **Belgelendirilmiş Kişiden** savunma talep eder.
- Diğer ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeleri toplar ve tüm bu bilgi ve belgeleri **“Şikâyet ve İtiraz Komitesi”** 'ne sunar.

Şikâyeti alan KAPSAM BELGELENDİRME Kuruluşu, şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm gerekli bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------

	<b>ŞİKÂYET ve İTİRAZ REHBERİ</b>	Doküman No	R09.01
		Yayın Tarihi	24.04.2018
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	4 / 5

KAPSAM BELGELENDİRME, şikâyet başvurularının, şikâyetlerin alınıp değerlendirilmesinden sorumlu kişiler dışındaki kişi ve kuruluşlarla paylaşılmasını önleyecek şekilde gerekli tedbirleri alır. Şikâyet sahibi ve şikâyetin konusu açıklarından tüm gizlilik şartlarına uyar.

“Şikâyet ve İtiraz Komitesi” toplantıları sonucu yapılan değerlendirmeler “Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı” ile kayıt altına alınır.

“Şikâyet ve İtiraz Komitesi” ’nde yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya başvuru sahibinin/adayın belgelendirilmesinde veya söz konusu şikâyete sebebiyet vermiş olan faaliyetlerde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmamasına dikkat edilir.

KAPSAM BELGELENDİRME politikasına göre şikâyetlerin alınmasından itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır. KAPSAM BELGELENDİRME dışındaki kişi ve kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler söz konusu ise bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikâyetlerin ise denetimin tamamlanmasından itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılması esastır.

### 3.3. İtirazların Yapılması

Başvurunun konusu, KAPSAM BELGELENDİRME ’nin aldığı bir karar ise bu başvuru itiraz olarak kabul edilir.

KAPSAM BELGELENDİRME ’ye personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili gelen itirazlar genel olarak şunlardır:

- Belgelendirmeye konu bir başvurunun reddedilmesi,
- Sınav sonuçlarına itiraz,
- Belgelendirmeye ilişkin kararlara itiraz. (belgelendirme, belgelendirmenin askıya alınması, geri çekilmesi, kapsamının daraltılması veya iptal edilmesi kararları)

İtirazların yapılmasında süre sınırlaması vardır. Bu süreler, itiraza konu olan KAPSAM BELGELENDİRME ’nin aldığı kararın, kişiye tebliğ tarihinden itibaren ( bu tebliğ ilgili kararın KAPSAM BELGELENDİRME internet sayfasından duyurusu şeklinde yapılacağından duyurunun yayımlandığı tarih olarak kabul edilir) 3 (üç) iş günü olup yazılı olarak yapılmalıdır. İtiraz başvurusu, ekinde “**objektif delillerin**” de bulunduğu “**Şikâyet ve İtiraz Formu**” ile yapılmalıdır.

Bir itiraz başvurusunun KAPSAM BELGELENDİRME tarafından etkin bir şekilde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- İtirazın nedenleri ve gerekçeleri,
- İtiraz başvurusunu yapan kişinin adı soyadı ve iletişim bilgileri.

İtiraz başvuruları, Şikâyet ve İtiraz Formu ve varsa ekleriyle birlikte kaydedilir. İtiraz sahibine **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından başvurunun alındığı, itiraz konusu, kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek KAPSAM BELGELENDİRME personelinin isminin belirtildiği ve itiraz ile ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	--------------------------

Doküman No	R09.01
Yayın Tarihi	24.04.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa	5 / 5

KAPSAM BELGELENDİRME tarafından kabul edilip, sıra numarası verilerek “**Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi Formu**” ‘na kaydedilen itirazlar öncelikle **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından yapılan itiraz ile ilgili bilgi ve belgeler temin edilip incelenerek ön değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılan ön değerlendirme sonrası itiraz kabul veya ret edilir. İtirazın geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu itirazın geçerli olduğu sonucuna ulaşılır ise, itirazın değerlendirmeye alındığı e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir. Geçerli olmadığı tespit edilen itirazlar reddedilerek gerekçesi ile birlikte itiraz sahibine bildirilir.

KAPSAM BELGELENDİRME Kuruluşu, itirazları alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. İtirazı değerlendirecek olan **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** üyelerinin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına almıştır.( Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu)

**Şikâyet ve İtiraz Komitesinde** yer alan kişilerin, son iki yıl içinde başvuru sahibinin/adayın/belgeleştirilmiş kişinin eğitimiyle ilgili faaliyetlerde veya adayın sınavında veya adayın belgeleştirilmesinde yer almamış olması ve adayla bir yakınlık veya çıkar çelişkisi içerisinde olmaması sağlanmaktadır.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi**, itirazı değerlendirmek üzere toplanarak raporu inceler ve sunulan bilgi ve belgeler yeterli ise itirazı değerlendirir. İhtiyaç duyulması halinde ilave, bilgi, belge veya uzman temini için talepte bulunabilir ve söz konusu eksiklikler tamamlandıktan sonra tekrar toplanarak itirazı değerlendirir. Değerlendirme sonucu “**Şikâyet ve İtiraz Komitesi Toplantı Tutanağı Formu**” ile kayıt altına alınır ve **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından söz konusu itirazı yapana bildirilir.

İtiraz belgelendirme kararı ile ilgili ise, **Şikâyet ve İtiraz Komitesi** kesinlikle itirazı değerlendirir ancak nihai kararı yine **Karar Verici** verir.

İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.

İtirazlar, başvuruların KAPSAM BELGELENDİRME tarafından kayda alınmasından itibaren bir ay içinde karara bağlanır. KAPSAM BELGELENDİRME dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edilmesinden itibaren bir ay içerisinde sonuçlandırılır.



#### 4. REVİZYON BİLGİLENDİRME

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Açıklaması

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Müdür