

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, itiraz ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

### 2. TANIMLAR

**İtiraz:** Belgelendirmeye aday veya belgelendirilmiş kişilerin, ONAYTÜRK'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

**Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, ONAYTÜRK'e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

-

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.30 İtiraz ve Şikâyet Formu

FR.141 Toplantı Tutanağı Formu

### 4. SORUMLULUK ve UYGULAMA

#### 4.1. Genel

4.1.1. ONAYTÜRK, itiraz ve şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

4.1.2. İtiraz ve şikâyetin, ONAYTÜRK tarafından sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (1) bir ay içerisinde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sağlanır.

4.1.3. İtiraz ve şikâyetin, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda itiraz ve şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından, takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.1.4. İtiraz ve Şikâyet Komisyonu üyeleri Onaytürk'le her hangi bir bağı olmayan İtiraz ve Şikâyet Komisyonu görev tanımında yer alan ölçütlere sahip kişilerden oluşur.

4.1.5. İtiraz ve Şikâyet Komisyonu Tarafından çözüme kavuşturulan her itiraz ve şikâyet için toplanır ve Toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır.

4.1.6. İtiraz ve Şikâyet Komisyonu, İtiraz ve Şikâyet gelmemesi veya Onaytürk ekibi tarafından çözümlenen itiraz ve şikâyetleri için her yıl (12 ayda bir) aralık ayında toplanır.

#### 4.2. Şikâyetlerin alınması ve geçerli kılınması

4.2.1. ONAYTÜRK'ün müşteri ile iletişimi, belgelerin ulaştırılması gibi konularda şikâyetler, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

4.2.2. Şikâyetler, ilgili tarafça, belgelendirme hizmetinin sunumu ve sonrasında, her zaman yapılabilir. Şikâyetler; MYK, TÜRKAK ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile de gelebilir.

4.2.3. Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.2.4. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyetin, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Onaytürk yazılım programları kayıtları incelenerek, geçerli kılınır. Geçerli kılınan şikâyet, Onaytürk'ün teknik konuda donanımlı Değerlendirici/Karar Verici personeli, Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi ile değerlendirilerek gerekli kararın alınması amacıyla, Onaytürk ilgili birimleri ile önce kendi arasında değerlendirir gerekirse Sonuçlandırılmayan İtiraz ve Şikâyetler için İtiraz ve Şikâyet komitesi toplanır. İtiraz ve Şikâyet konusu Komisyon tarafından değerlendirilerek sonuçları toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır.

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

### 4.3. İtirazların alınması ve geçerli kılınması

4.3.1. ONAYTÜRK tarafından, itirazlar hakkındaki araştırma ve kararın, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

4.3.2. Personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; belgelendirme uygulamaları, belgelendirme personeli, karar vb. hususlarda itirazlar, müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

4.3.3. İtirazlar, ilgili tarafça, sınav tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılmalıdır.

4.3.4. İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.3.5. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan itiraz, sunulan personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Onaytürk yazılım programları kayıtları incelenerek, geçerli kılınır. Geçerli kılınan itirazlar, Onaytürk'ün teknik konuda donanımlı Değerlendirici/Karar Verici personeli, Belgelendirme Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi ile değerlendirilerek gerekli kararın alınması amacıyla, Onaytürk ilgili birimleri ile önce kendi arasında değerlendirir gerekirse Sonuçlandırılmayan İtiraz ve Şikâyetler için İtiraz ve Şikâyet komitesi toplanır. İtiraz ve Şikâyet konusu Komisyonu tarafından değerlendirilerek sonuçları toplantı tutanağı ile kaydedilir.

4.3.6. İtiraz ve Şikâyet Komitesine bildirilerek incelenir.

### 4.4. İtirazların ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

4.4.1. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi önce Onaytürk ilgili birimleri tarafından veya, İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafından gerçekleştirilir.

4.4.2. İtiraz ve şikâyeti değerlendiren İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafından, ilgili itiraz ve şikâyetin geçerli kılınması ve araştırılması yapılır.

4.4.3. ONAYTÜRK'ün faaliyetleri ve personeli ile ilgili itiraz ve şikâyetler, itiraz ve şikâyete sebep olan/konu olan personelden, konuya ilişkin bilgi ve gerekli durumlarda kayıt ve dokümanlar istenerek değerlendirilir.

4.4.4. Belgelendirmesi tamamlanmış kişiler hakkında ve bunların belgelendirilmesi ile ilgili yapılan şikâyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, mail veya posta/kargo ile ilgili kişiye yazılı olarak bildirilir.

4.4.5. İlgili kişiden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacakları hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı mail veya posta/kargo veya ile bilgi vermesi istenir.

4.4.6. ONAYTÜRK'ün faaliyetleri ve personeli ile belgelendirmesi tamamlanmış kişiler ile ilgili olan ve geçerli kılınan itiraz ve şikâyetle ilgili gelen/alınan tüm bilgi, kayıt ve dokümanlar değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin olarak, İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafından karar verilir.

4.4.7. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

4.4.8. İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun kararı, son karardır. Bu şekilde çözüme ulaştırılmadığı düşünülen itiraz ve şikâyetler için yasal yollar açıktır.

### 4.5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

4.5.1. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

4.5.2. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### 4.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

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

**4.6.1.** ONAYTÜRK, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını ve ilerlemeye dair bilgileri, itiraz ve şikâyet tarihinden en geç (1) bir hafta sonra, itiraz veya şikâyet sahibine mail sms veya posta/kargo ile yazılı olarak bildirir.

**4.6.2.** ONAYTÜRK, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin sonucunu, itiraz ve şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı mail veya posta/kargo ile toplantı tutanağı ile bildirir.

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

**4.6.4.** Gerek görülmesi durumunda ONAYTÜRK, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, ilgili kişi ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

**REVİZYON BİLGİLERİ**

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.
Rev.01	29.11.2019	Komite, Komisyon olarak düzeltilmiş ve 4.1.5,4.1.6 maddeleri eklenmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür