

 <b>YAPI TURK</b>	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : PB.PR.10
		<b>Yayın Tarihi</b> : 01.11.2016
		<b>Revizyon Tarihi</b> : 16.12.2024
		<b>Revizyon No</b> : 05
		<b>Sayfa No</b> : 1 / 5
<i>Bu doküman YAPITURK ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.</i>		

## 1.0 AMAÇ:

Personel belgelendirme yönetim sistemi içerisinde aday adayları, adaylar ve belgelendirilmiş personellerde gelen itirazlar ile tüm kişi ve kuruluşlardan gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi yöntemlerini açıklamaktır.

## 2.0 KAPSAM:

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

## 3.0 SORUMLULAR:

### Belgelendirme Asistanı

- ✓ Gelen itiraz şikâyetleri almak ve Kalite Yöneticisi'ne bildirmek

### Kalite Yöneticisi

- ✓ Şikâyet ve itirazları kayıt altına almak ve takip etmek
- ✓ Personel Belgelendirme Müdürü ve Genel Müdür hakkında yapılan şikâyet ve itirazları almak ve komiteyi görevlendirmek

### Personel Belgelendirme Müdürü

- ✓ Şikâyet ve itirazların değerlendirmesi için ilgili personeli atamak

### Şikâyet ve İtiraz Komitesi

- ✓ Kendisine ulaştırılmış olan şikâyet ve itirazları değerlendirmek

<b>Hazırlayan:</b>	<b>KALİTE YÖNETİCİSİ</b>	<b>Onay:</b>	<b>GENEL MÜDÜR</b>

*Doküman dağıtımının dijital olarak yapılması öngörülmüştür. Bu doküman çıktı hali üzerinde "kontrollü kopya" kaşesi yok ise "kontROLSÜZ KOPYA" niteliği kazanır, kontrol altında değildir. Güncel doküman kullanımı için YAPITURK Ortak ağından güncel durumunun kontrol edilmesi sorumluluğu dağıtımı yapılan kişilere aittir.*

 <b>YAPI TURK</b>	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : PB.PR.10
		<b>Yayın Tarihi</b> : 01.11.2016
		<b>Revizyon Tarihi</b> : 16.12.2024
		<b>Revizyon No</b> : 05
		<b>Sayfa No</b> : 2 / 5
Bu doküman YAPITURK ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.		

#### 4.0 TANIMLAR:

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

**Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından belgelendirme kuruluşuna yapılan uygunsuzluk bildirim talebi.

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

#### 5.0 İLGİLİ DÖKÜMANTASYON:

- Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu
- Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi

#### 6.0 UYGULAMA:

##### Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Faaliyetleri

İtirazlar; başvuru sahipleri, adaylar ve belge sahipleri tarafından aşağıdaki başlıklarda en fazla 10 gün içerisinde yapılabilir. **İtiraza konu olan kararda yer alan personelden farklı personel görevlendirilir.**

- ✓ Başvuru kararlarına
- ✓ Sınav değerlendirme sonuçlarına
- ✓ Belgenin verilmesi kararlarına
- ✓ Gözetim kararlarına
- ✓ Yeniden belgelendirme kararlarına
- ✓ Belgenin askıya alma veya iptal kararlarına
- ✓ Belgenin kapsamının genişletilmesi ve daraltılması kararlarına

<b>Hazırlayan:</b>	<b>KALİTE YÖNETİCİSİ</b>	<b>Onay:</b>	<b>GENEL MÜDÜR</b>

Doküman dağıtımının dijital olarak yapılması öngörülmüştür. Bu doküman çıktı hali üzerinde "kontrollü kopya" kaşesi yok ise "kontROLSÜZ KOPYA" niteliği kazanır, kontrol altında değildir. Güncel doküman kullanımı için YAPITURK Ortak ağından güncel durumunun kontrol edilmesi sorumluluğu dağıtımı yapılan kişilere aittir.

 <b>YAPI TURK</b>	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : PB.PR.10
		<b>Yayın Tarihi</b> : 01.11.2016
		<b>Revizyon Tarihi</b> : 16.12.2024
		<b>Revizyon No</b> : 05
		<b>Sayfa No</b> : 3 / 5
<i>Bu doküman YAPITURK ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.</i>		

Şikayetler ise; gizlilik ve güvenliği ile ilgili şartlar, süreçlerde yaşanan tüm faaliyetler, personel davranışları ve tutumları ile olası diğer konularda tüm kişi ve kurumlar tarafından yapılabilir.

**Şikayetler en fazla sınav sonuçlarından bir hafta içerisinde yapılabilir.**

Şikâyet ve itirazların değerlendirme yöntemleri ile ilgili tüm süreçler web sitesi aracılığı ile de kamuya açılmaktadır.

Kişiler,

- ✓ Web sitesi ilgili modülünden
- ✓ Web sitesinden Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu indirip doldurularak
- ✓ Herhangi bir iletişim kanalı ile
- ✓ Yüz yüze gerekli şikâyet veya itirazda bulunabilirler.

### **İtirazların değerlendirilmesi**

İtirazlar Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu** ile kayıt altına alınır ve Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir.

Bu faaliyet için **süre talep tarihinden itibaren 5 iş günüdür.**

**İtirazların değerlendirme süresi 10 gündür.** Değerlendirme sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. **Değerlendirme sonuçları itirazın alındığı tarihten itibaren 10 iş günü içerisinde kişilere yazılı olarak bildirilir.**

İlgili kişi değerlendirme sonuçları tarafında iletdikten sonra **10 iş günü içerisinde tekrardan** aynı konuda değerlendirme talebinde bulunması durumunda gelen talep tüm değerlendirme kayıtları ile birlikte şikâyet ve itiraz komitesine iletilir ve **10 iş günü içerisinde sonuçlandırılır.** Komite aldığı kararı Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayda alır karara bağlar. Alınan karar, karar tarihinden itibaren en geç **10 gün içerisinde itiraz sahibine bildirilir.**

Şikâyet ve itirazlar ile ilgili YAPITURK'ün aldığı nihai kararlara karşı İstanbul Mahkemelerine başvuru yolları açıktır.

<b>Hazırlayan:</b>	<b>KALİTE YÖNETİCİSİ</b>	<b>Onay:</b>	<b>GENEL MÜDÜR</b>

*Doküman dağıtımının dijital olarak yapılması öngörülmüştür. Bu doküman çıktı hali üzerinde "kontrollü kopya" kaşesi yok ise "kontROLSÜZ KOPYA" niteliği kazanır, kontrol altında değildir. Güncel doküman kullanımı için YAPITURK Ortak ağından güncel durumunun kontrol edilmesi sorumluluğu dağıtımı yapılan kişilere aittir.*

 <b>YAPI TURK</b>	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : PB.PR.10
		<b>Yayın Tarihi</b> : 01.11.2016
		<b>Revizyon Tarihi</b> : 16.12.2024
		<b>Revizyon No</b> : 05
		<b>Sayfa No</b> : 4 / 5
<i>Bu doküman YAPITURK ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.</i>		

Tüm şikâyet ve itirazlar **Şikâyet/İtiraz/Öneri Takip Listesi** ile takip edilir.

### Şikâyetlerin değerlendirilmesi

Şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve Personel Belgelendirme Müdürüne iletilir. Şikâyetinde bulunan kişi şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirilir ve tüm süreçte şikâyetin alınmasından değerlendirilmesine kadar aşama aşama bilgilendirilir. Personel Belgelendirme Müdürü ilgili itiraza konu olan personeli dışında bir personeli **Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu**'na atamasını yaparak şikâyeti değerlendirmesini talep eder.

Bu faaliyet için **süre talep tarihinden itibaren 5 iş günüdür. Ataması yapılan personel şikâyetine konu olan bilgilerin toplanması doğrulanmasından sorumludur. Şikâyetlerin değerlendirme süresi 15 gündür. Değerlendirme sonucu şikâyet eden kişiye bildirilir. Şikâyet belgelendirilmiş bir kişi hakkında ve kanıtlanmış ise şikâyet edenin kimlik bilgileri gizli tutularak şikâyet edilen kişiye bildirimde bulunulur. Şikâyetinde bulunan kişinin kimlik bilgileri hiçbir şekilde şikâyetine konu olan kişi veya kişilere aktarılmaz bilgi gizliliği için gerekli önlemler alınır.** Değerlendirme sonucunda alınan karara göre gerekli görülen durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. **Yapılan değerlendirme sonuçları şikâyetin alındığı tarihten itibaren 10 iş günü içerisinde kişilere yazılı olarak bildirilir. İlgili kişi değerlendirme sonuçları tarafında iletdikten sonra 10 iş günü içerisinde tekrardan aynı konuda değerlendirme talebinde bulunması durumunda gelen talep tüm değerlendirme kayıtları ile birlikte şikâyet ve itiraz komitesine iletilir ve 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılır. Komite aldığı kararı Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayda alır karara bağlar. Alınan karar, karar tarihinden itibaren en geç 10 gün içerisinde şikâyet sahibine bildirilir.**

Personel Belgelendirme Müdürü veya Genel Müdür hakkındaki şikâyetleri ise şikâyet itiraz komitesi değerlendirme yapmak üzere Kalite Yöneticisi tarafından görevlendirilir.

### 6.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Yapısı ve Atanması

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

<b>Hazırlayan:</b>	<b>KALİTE YÖNETİCİSİ</b>	<b>Onay:</b>	<b>GENEL MÜDÜR</b>

*Doküman dağıtımının dijital olarak yapılması öngörülmüştür. Bu doküman çıktı hali üzerinde "kontrollü kopya" kaşesi yok ise "kontROLSÜZ KOPYA" niteliği kazanır, kontrol altında değildir. Güncel doküman kullanımı için YAPITURK Ortak ağından güncel durumunun kontrol edilmesi sorumluluğu dağıtımı yapılan kişilere aittir.*

 <b>YAPI TURK</b>	<b>ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : PB.PR.10
		<b>Yayın Tarihi</b> : 01.11.2016
		<b>Revizyon Tarihi</b> : 16.12.2024
		<b>Revizyon No</b> : 05
		<b>Sayfa No</b> : 5 / 5
Bu doküman <b>YAPITURK</b> ye aittir. İzinsiz çoğaltılamaz.		

- En az bir hukukçu
- En az iki , sektörde orta düzey ya da üst düzey yönetici/çalışan olarak belirlenmiştir.

Bu komite personeli firma dışından personelden oluşmakta olup değerlendirmeleri tarafsızlık komitesi tarafından “**Tarafsızlık Yönetimi Prosedürüne**” göre periyodik olarak değerlendirilir.

Komitenin atanması Genel Müdür tarafından Personel Yönetimi Prosedürüne göre yapılır.

## 7.0 Revizyon Kapsamı

Revizyon 01, Revizyon tarihi; 05.05.2018

Revizyon 02, Revizyon tarihi; 16.11.2020

Revizyon 03, Revizyon tarihi; 02.07.2021

Firma isim ve logo değişikliği yapılmıştır.

Revizyon 04, Revizyon tarihi; 15.12.2021

3.0 Sorumlular maddesine Belgelendirme Asistanı eklenmiştir.

Revizyon 05, Revizyon tarihi; 16.12.2024

06.Uygulama maddesine

(İtiraza konu olan kararda yer alan personelden farklı personel görevlendirilir.)tanımlama yapıldı.

Süre tanımlamaları değiştirildi.

<b>Hazırlayan:</b>	<b>KALİTE YÖNETİCİSİ</b>	<b>Onay:</b>	<b>GENEL MÜDÜR</b>

Doküman dağıtımının dijital olarak yapılması öngörülmüştür. Bu doküman çıktı hali üzerinde “kontrollü kopya” kaşesi yok ise “kontROLSÜZ KOPYA” niteliği kazanır, kontrol altında değildir. Güncel doküman kullanımı için YAPITURK Ortak ağından güncel durumunun kontrol edilmesi sorumluluğu dağıtımı yapılan kişilere aittir.